

Jonna Karvinen

YMPÄRISTÖSUUNNITELMA HUONEISTOHOTELLI
RAJAKARTANOLLE

Matkailun koulutusohjelma
2012

YMPÄRISTÖSUUNNITELMA HUONEISTOHOTELLI RAJAKARTANOLLE

Karvinen, Jonna
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma
Marraskuu 2012
Ohjaaja: Salo, Vappu
Sivumäärä: 89
Liitteitä: 7

Asiasanat: Ympäristösuunnitelma, kestävä kehitys, huoneistohotelli Rajakartano

Opinnäytetyön aiheena oli valmistaa huoneistohotelli Rajakartanolle ympäristösuunnitelma ympäristöjärjestelmän sekä kestävä kehityksen mukaisen toiminnan kehittämiseksi. Tavoitteena oli tuottaa yrityksen johdolle käytännössä hyödynnettäviä apuvälineitä ympäristöjohtamisen avuksi. Tutkimustehtävää tarkasteltiin kvalitatiivisen tutkimuksen näkökulmasta. Työ aloitettiin maaliskuussa 2012 ja viimeisteltiin syksyllä 2012.

Toiminnallisen tutkimuksen tuloksena laadittiin ympäristökartoituksen pohjalta ympäristösuunnitelma Rajakartanolle. Tutkimustehtävän laatimiseksi tarkasteltiin lisäksi erilaisia ympäristöhallintakeinoja. Ympäristökartoituksessa käytettiin tutkimusmenetelmänä puolistrukturoitua teemahaastattelua. Haastatteluaineisto kerättiin kesän 2012 aikana Rajakartanon toimitusjohtajalta Elvi Lemmetyiseltä, joka vastaa pääsääntöisesti majoitusasioista yrityksessä.

Ympäristökartoituksen sekä erilaisten ympäristöhallintakeinojen pohjalta Rajakartanolle kehitettiin toimintasuunnitelma ympäristöasioiden hallintaa varten. Ympäristökartoituksessa selvitettiin ympäristöhallinnan nykytilannetta ja ympäristösuunnitelmassa esitettiin kehitysehdotuksia toiminnan parantamiseksi. Ympäristösuunnitelman avulla yritys voi laatia ympäristöjärjestelmän ja huomioida kestävä kehityksen paremmin toiminnan kaikissa osa-alueissa.

ENVIRONMENTAL PLAN FOR APARTMENT HOTEL RAJAKARTANO

Karvinen, Jonna

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Tourism

November 2012

Supervisor: Salo, Vappu

Number of pages: 89

Appendices: 7

Keywords: Environmental plan, sustainability, Apartment hotel Rajakartano

The subject of this thesis was to create an environmental plan for an apartment hotel Rajakartano which would help the company in developing an environmental management system and integrating sustainability in operations. The purpose of this thesis was to gather for the company's management use practical information about environmental management and sustainability. The approach of this study was qualitative. The study was launched in March 2012 and finished in the autumn of 2012.

As a result of this functional study an environmental plan for Rajakartano was created. Environmental plan was built based on Rajakartano's environmental survey and ISO 14001 –environmental management system model. In addition to solve the thesis assignment different kinds of environmental management systems were studied. The environmental survey was made through a semi structured theme interview. The interview was implemented during the summer of 2012 and the interviewee was Elvi Lemmetyinen the manager of Rajakartano.

Rajakartano's actionplan for environmental management was built based on the environmental survey and different environmental management ways studied. The purpose of the environmental survey was to find out about Rajakartano's current environmental situation and the purpose of the environmental plan was to present ways to develop the service. With the help of the environmental plan produced in this study, Rajakartano has the tools to build an environmental management system and is able to integrate sustainability in every area of company's operations.

TERMILUETTELO

Ekomatkailu

Kestävää ja vastuullista matkailua luontokohteisiin tavalla, joka säilyttää luonnollista ympäristöä ja pitää yllä paikallisten asukkaiden sosiaalista ja taloudellista hyvinvointia (The International Ecotourism Society www-sivut, 2012).

Ekotehokkuus

Tuotteen tai palvelun ekotehokkuus kasvaa, kun se kuluttaa elinkaarensa aikana vähemmän luonnonvaroja ja energiaa, ja sen hyöty on sama tai parempi kuin aikaisemmin (Lyytimäki & Hakala 2008, 193).

Ilmastonmuutos

Maapallon ilmasto muuttuu jatkuvasti, joka aiheutuu pääsääntöisesti voimistuneesta kasvihuoneilmiöstä. Muutos tapahtuu pitkällä aikavälillä maapallon lämpö-, kosteus- ja tuulioloissa. Ihmisen toiminta vaikuttaa ilmastonmuutokseen, mutta myös luonnolliset tapahtumat kuten tulivuorenpurkaukset ja vaihtelut auringon säteilyn määrässä vaikuttavat muutokseen. (Lyytimäki & Hakala 2008, 88.)

Immaterialisaatio

Kulutuksessa tapahtuva muutos, jossa siirrytään aineettomien hyödykkeiden kulutukseen, esimerkiksi kun tuotteet korvataan palveluilla (Lyytimäki & Hakala 2008, 193).

Kasvihuoneilmiö

Kasvihuoneilmiössä kasvihuonekaasut lämmittävät maapallon pintaa. Kasvihuonekaasuja ovat muun muassa vesihöyry, hiilidioksidi, metaani, dityppioksidi, useat halogoinut hiilivedyt, alailmakehän otsoni sekä rikkiheksafluoridi. Nämä kaasut päästävät lävitseen ilmastoomme auringonsäteilyä ja pidättävät maanpinnan lämpösäteilyä, jotka yhdessä kiihdyttävät lämpöilmiötä. (Lyytimäki & Hakala 2008, 88.)

Kestävä kehitys

Kestävän kehityksen mukainen toiminta huomioi ekologisen, taloudellisen ja sosiaalisen kehityksen. Kestävän kehityksen tavoitteena on luoda tasapainoista ja tasa-

arvoista hyvinvointia, jossa huomioidaan kaikkien lajien sekä tulevien sukupolvien mahdollisuudet hyvinvointiin. (Ympäristöministeriön www-sivut 2012.)

Luonnonvara

Luonnonvarat voidaan jakaa ehtymättömiin, uusiutuviin ja uusiutumattomiin. Ehtymättömien luonnonvarojen määrään ei vaikuta niiden kulutus. Näitä ovat mm. auringon lämpösäteily, maapallon pyörimisliike sekä maapallon lämpö. Uusiutuvia luonnonvaroja ovat esimerkiksi auringon säteilyenergia, tuuli, aaltoenergia, vesivoima, vuorovesienergia, biopolttoaine, kaatopaikkakaasu, puhdistuslaitosten kaasu ja bio-kaasu. Uusiutumattomia luonnonvaroja ovat fossiiliset polttoaineet kivihiili, öljy, maakaasu, turve, jotka myös uusiutuvat, mutta niin hitaasti että nykyinen kulutusvauhti ylittää sen moninkertaisesti. (Lyytimäki & Hakala 2008, 193.)

Organisaatio

Yritys tai yhteisö, jolla on omat toiminnot ja hallinto (Pesonen, Hämäläinen & Teittinen 2005, 171). Kyseisessä tutkimuksessa organisaatiosta käytetään termiä yritys.

Standardi

Standardissa määritellään vaatimukset tuotteen tai palvelun ominaisuuksista. Esimerkiksi ISO 14001 – standardissa määritellään ympäristöjärjestelmän laatimista koskevia vaatimuksia. (Pesonen ym. 2005, 172.)

Sertifikaatti

Organisaatiolle myönnetty todistus tai ympäristömerkki siitä, että ympäristöjärjestelmä vastaa tietyn järjestelmän vaatimuksia (Pesonen ym. 2005, 172).

Ympäristöjärjestelmä

Ympäristöjärjestelmän tarkoituksena on hallita organisaation ympäristöasioita luomalla yritykselle ympäristöpolitiikka, tunnistamalla yrityksen toimintaan liittyvät ympäristönäkökohdat sekä vähentämällä haitallisia ympäristövaikutuksia. Yrityksen on selvitettävä mitkä ovat sen toimintaan liittyviä merkittäviä ympäristövaikutuksia. (Travelcon www-sivut 2012.)

Ympäristöjärjestelmän sertifiointi

Sertifikaatin myöntäjä suorittaa organisaatiolle tarkastuksen, jossa katsotaan vastaako ympäristöjärjestelmä standardin vaatimuksia (Pesonen ym. 2005, 172).

Ympäristöpolitiikka

Ympäristöpolitiikan tarkoituksena on asettaa pitkälle ajanjaksolle suuntaa-antavia tavoitteita ympäristömyönteisen liiketoiminnan kehittämiseksi (Travelcon www-sivut, 2012).

Ympäristösuunnitelma

Ympäristösuunnitelma on lyhyelle ajanjaksolle laadittu, yksityiskohtainen suunnitelma yrityksen ympäristöpolitiikassa määrättyjen tavoitteiden saavuttamiseksi (Travelcon www-sivut, 2012).

Ympäristövastuu

Yritys kantaa vastuun toiminnan vaikutuksista ympäristöön huomioimalla luonnonvarojen tehokkaan käytön, säästeliäisyyden, luonnonsuojelun, luonnon monimuotoisuuden turvaamisen, ilmastonmuutoksen torjumisen sekä tuotteen tai palvelun elinkaaren aikaisista ympäristövaikutuksista (Nurmi 2006, 137).

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	9
2	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	10
2.1	Työn tavoite, tutkimustehtävä ja rajausta	10
2.2	Aineiston kerääminen	12
2.3	Haastattelu tutkimusmenetelmänä	13
3	HUONEISTOHOTELLI RAJAKARTANO	15
3.1	Toimintaympäristö ja kehitysnäkymät	15
3.2	Tuotteet ja palvelut	16
3.3	Ympäristön merkitys Rajakartanon toiminnassa	17
4	YMPÄRISTÖSUUNNITELMAN LAATIMINEN	18
4.1	Ympäristöhallinnan merkitys liiketoiminnassa	19
4.2	Ympäristöjärjestelmä	21
4.3	ISO 14001 ja EMAS	22
5	YMPÄRISTÖNÄKÖKULMAT MAJOITUSALALLA	25
5.1	Ympäristö- ja laatujohtaminen	25
5.2	Ympäristölainsäädäntö	26
5.3	Kestävä kehitys	28
5.3.1	Common Assessment Framework	30
5.3.2	Kestävä majoituspalvelu	31
5.4	Ympäristömerkit	33
5.4.1	Joutsenmerkki	35
5.4.2	EU-kukka	36
5.4.3	Vihreä avain	37
6	TUTKIMUSTULOKSET	39
6.1	Rajakartanon ympäristökartoitus	39
6.2	Haastattelun toteutus	41
7	RAJAKARTANON YMPÄRISTÖSUUNNITELMA	43
7.1	Johdon sitoutuneisuus	44
7.2	Hankinnat	45
7.3	Palvelun tarjoaminen	47
7.3.1	Energiankulutus	47
7.3.2	WC- ja pesutilat	52
7.3.3	Laitteisto	53
7.3.4	Puhtaanapito	55
7.3.5	Jätehuolto	56
7.4	Oheispalvelut	58

7.4.1 Ravintola- ja kokouspalvelut	58
7.4.2 Ulkotilat	59
7.4.3 Muut palvelut	60
7.5 Ympäristöviestintä	62
7.6 Kestävä kehitys	67
7.7 Sidosryhmät	69
7.8 Tulevaisuus	73
7.9 Johtopäätökset	75
8 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA POHDINTA	77

LÄHTEET.....	82
--------------	----

LIITTEET

LIITE 1 Haastattelurunko

LIITE 2 Vastuullisen matkailijan muistilista

LIITE 3 Ohjeet ekotehokkaaseen ruoanlaittoon

LIITE 4 Taulukko 1 Lainsäädännön uudistusten seuranta

LIITE 5 Taulukko 2 Kestävän kehityksen edellytykset hankinnoissa ja projekteissa

LIITE 6 Taulukko 3 Sidosryhmien ympäristöhallinnalle asetettavia vaatimuksia

LIITE 7 Taulukko 4 Kehitysehdotuksia rajakartanolle ympäristöasioiden parantamiseksi

1 JOHDANTO

Ympäristön ja kestävän kehityksen huomioiminen kuuluu vastuulliseen liiketoiminnan harjoittamiseen (Ympäristönsuojelulaki 86/2000, 5§) sekä toimii kilpailuetuna laadun kehittämisessä ja markkinoinnissa (Haaga-Perhon www-sivut 2012; Eurobarometer 2011). Kasvavalla matkailu-alalla aihe on ajankohtainen, koska matkailupalvelut kuluttavat luonnonvaroja, ja kuluttajien ostopäätöksiin vaikuttavat lisääntyvästi ympäristöystävällisyyden ja kestävän kehityksen huomioiminen palveluissa ja tuotteissa; ”yhä suuremmalle osalle asiakkaita ne ovat palvelujen valintaperuste” (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006, 32). Ympäristösuunnitelma laaditaan yritykselle toiminnan ympäristövaikutusten hallitsemiseksi ja ympäristöjärjestelmän luomiseksi (Travelcon www-sivut, 2012).

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää kuinka majoitusyritys Rajakartanon liiketoimintaa voidaan kehittää kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti ympäristöystävällisemmäksi. Tutkimustyön toimeksiantaja on Rajakartanon toimitusjohtaja Elvi Lemmetyinen, ja työ on aloitettu kevään 2012 aikana. Toiminnallisen työn tuloksena laaditaan Rajakartanolle ympäristösuunnitelma, jossa selvitetään Rajakartanon nykytilannetta ympäristön huomioimisessa sekä esitetään kehittämiskeinoja. Tutkimustehävän ratkaisemiseksi tarkastellaan erilaisia ympäristöhallintakeinoja sekä toteutetaan Rajakartanolle ympäristökartoitus, jossa kartoitetaan hotellin toiminnan vaikutuksia ympäristöön. Näiden pohjalta Rajakartanolle kehitetään sopiva toimintasuunnitelma ympäristöasioiden hallintaa varten, jota voidaan hyödyntää tulevaisuudessa ympäristöjärjestelmän rakentamisessa ja ylläpitämisessä.

Opinnäytetyön tuotoksena laadittava ympäristösuunnitelma on tarkoitettu Rajakartanon johdolle avuksi ympäristön ja kestävän kehityksen kannalta paremman liiketoiminnan kehittämisessä. Rajakartanolla ei ole olemassa olevaa ympäristösuunnitelmaa, mutta toiminta on jo ennestään varsin ympäristötietoista (Lemmetyinen henkilökohtainen tiedonanto 18.6.2012). Kehitysehdotuksissa huomioidaan johdon toiveiden mukaisesti myös Rajakartanon asiakkaat, joille laaditaan toimintaohjeita kestävään kulutukseen liittyen. Yritys on myös kiinnostunut tavoittelemaan ympäristömerkkiä, joka huomioidaan teoriaosuudessa ja ympäristösuunnitelman laatimisessa.

2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Valitsin aiheen, koska olen kiinnostunut ympäristömme hyvinvoinnista, joka näkyy myös päivittäisessä elämässäni kulutus- ja ostosvalinnoissani. Lisäksi ravintola-alapainotteisen työkokemukseni ja tulevaisuuden tavoitteideni vuoksi halusin käyttää opinnäytetyön tuoman mahdollisuuden tutustua majoitusalaan käytännön kautta lähemmin. Valitsemalla ympäristökeskeisen aiheen halusin kehittää tietotaitoani ympäristön huomioimisessa sekä osaamistani kestävä kehityksen soveltamisessa majoituspalvelujen tuottamisessa.

Opintoni olen suorittanut Porissa, mutta kevään 2012 aikana muutin takaisin kotiseudulleni Pohjois-Karjalaan. Tämän vuoksi hain opinnäytetyölleni tilaajaa myös Pohjois-Karjalan alueelta. Opinnoissani olen tutustunut majoituspalvelujen tuottamiseen, ympäristö- ja laatujärjestelmiin sekä kestäväan kehitykseen matkailussa, mutta ympäristösuunnitelman laatimiseen sekä ympäristöjohtamiseen ei ole opintojen aikana syvennytty tarkemmin. Näin ollen työn laatiminen on vaatinut työn laatijalta paljon tutustumista aiheeseen.

2.1 Työn tavoite, tutkimustehtävä ja rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena on auttaa huoneistohotelli Rajakartanon johtoa kehittämään tarjottavaa majoituspalvelua ympäristöystävällisemmäksi kestävä kehityksen periaatteiden mukaisesti. Rajakartano on Pohjois-Karjalassa sijaitseva perheyritys, jonka toiminnasta vastaa omistajapariskunta Lemmetyiset. Rajakartanon huoneistomajoituspalvelu eroaa tavanomaisesta hotellipalvelusta siten, että hotellihuoneet ovat keittiöllä varustettuja huoneistoja ja ravintola- ja aamiaispalveluja tuotetaan vain tilauksesta ja lisämaksusta. Opinnäytetyön tavoitteen saavuttamiseksi tutkimustehtävänä on laatia Rajakartanolle käytännönläheinen ympäristösuunnitelma, jossa tunnistetaan ympäristön ja kestävä kehityksen huomioinnin taso yrityksessä ja esitetään tämän jälkeen yksityiskohtaisia keinoja toiminnan kehittämiseksi.

Työ on toiminnallinen kehittämistyö, jonka tuloksena laaditaan ISO 14001- ja EMAS-standardimallien (ks. luku 4.3) ja kestävä kehityksen (ks. luku 5.3) edellytysten

pohjalta ympäristösuunnitelma Rajakartanolle. ISO 14001 -standardimallin edellyttämä seuranta ja raportointi ympäristötavoitteiden toteutumisesta rajataan opinnäytetyöstä pois, koska ne vaativat työltä liikaa ajallisesti. Näin ollen ympäristösuunnitelman käyttöön otto, työn tulosten hyödyntäminen ja ympäristöjärjestelmän rekisteröiminen rajataan opinnäytetyöstä pois ja jätetään työn tilaajan vastuulle. ISO 14000- ja EMAS -standardimallien soveltaminen työssä on sopivaa, koska ne ovat kansainvälisesti arvostettuja ympäristöjärjestelmän sertifikaatteja (Reinikainen 2010, 9-12) ja niiden soveltaminen tähän työhön on ajallisesti toteutettavissa.

Lisäksi Rajakartanon ympäristösuunnitelman laatimisessa huomioidaan Joutsenmerkin, EU-kukka- ja Vihreä avain -ympäristömerkkien vaatimukset (ks. luku 5.4), jotka on laadittu nimenomaan majoitusyritysten ympäristövaikutusten vähentämiseksi. Kyseiset merkit ovat osa Rajakartanon ympäristösuunnitelman toteuttamista, jotta voidaan selvittää työn tilaajan toiveiden mukaisesti Rajakartanon mahdollisuuksia ympäristömerkin saamiseksi. Kyseisiä merkkejä hyödynnetään myös kehittämistavoitteita laatiessa, jotta Rajakartanon toimintaa voidaan lähteä käytännössä kehittämään ympäristömerkkien vaatimusten suuntaisesti ja merkin myöntäminen on tulevaisuudessa todennäköisempää.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tavoitteena on kerätä lähdeaineistoa tuotoksen kehittämiseksi, jonka vuoksi lähdeaineiston rajausta ja tarkoituksenmukaisuus ovat merkittäviä työtä laatiessa (Vilkkä 2010). Tämän opinnäytetyön tutkimustehtävänä on koota aineistoa Rajakartanon ympäristösuunnitelman laatimiseksi. Opinnäytetyön laatimiseksi teoreettinen viitekehys muodostetaan tarkastelemalla laadulliseen tutkimuksen laatimista, Rajakartanon toimintaympäristöä, ympäristösuunnitelmaa ja -järjestelmää käsitteenä, ympäristöjärjestelmän laatimista koskevia ISO 14001- ja EMAS -standardeja, ympäristö- ja laatujohtamista, ympäristölainsäädäntöä sekä kestävää kehitystä majoitustoiminnanharjoittajan näkökulmasta sekä edellä mainittuja majoitusyritysten ympäristömerkintöjä.

2.2 Aineiston kerääminen

Aiheeseen tutustuminen aloitettiin keväällä 2012 tutustumalla vastaaviin ympäristösuunnitelman laatimista koskeviin opinnäytetöihin, joita on julkaistu Theseus -verkossa. Vastaavia tutkimuksia on laadittu useita erikokoisille majoitusalan yrityksille ympäri Suomea. Halusin tehdä opinnäytetyön nimenomaan pienyritykselle, koska ketjuuntuneilla majoitusyrityksillä on yleensä omat ympäristöjärjestelmänsä ja koin, että pienyrityksillä voi olla mahdollisesti vähän kokemusta tai aikaa yksityiskohtaisen suunnitelman laatimiseksi, mikä korostaa työn merkitystä tilaajalle.

Maaliskuussa 2012 otin yhteyttä sähköpostitse useisiin majoitusalan pienyrityksiin Pohjois-Karjalan alueella, joista ennestään tuntemattoman Rajakartanon majoitusvastaava Elvi Lemmetyinen oli erään toisen hotellin lisäksi ainoa yhteistyöstä kiinnostunut yritys. Kerroin haluavani toteuttaa opinnäytetyön kyseisestä aiheesta, ja tiedustelin olisiko Rajakartanolla tarvetta ympäristösuunnitelmalle. Yhteistyöhalukkuutta löytyi, joten selvitin alustavasti sähköpostitse yrityksen tilanteen ja toiveet ympäristöasioidenhallinnan suhteen, joista kerrotaan tarkemmin luvussa 3.3.

Rajakartanon ympäristösuunnitelman laatimiseksi työn teoriaosuudessa tutustutaan ympäristösuunnitelmaan laatimiseen luvussa neljä, jossa määritellään ympäristösuunnitelma sekä ympäristöjärjestelmä ja miten ne rakennetaan. Koska ympäristösuunnitelma laaditaan ympäristöjärjestelmän rakentamiseksi (Travelcon [www-sivut](http://www.travelcon.fi), 2012), tutkimustavoitteen ja kokonaiskuvan hahmottamisen kannalta on tärkeää tutustua ympäristöjärjestelmään käsitteenä. Tämän jälkeen tutustutaan ympäristöhallinnan hyötyihin liiketoiminnassa, ympäristöasioiden yhdistämiseen laatujohtamisessa, ympäristölainsäädäntöön, kestäväan kehitykseen sekä tarkastellaan muutamia ympäristöjärjestelmiä. Teoriaa on tarkoitus hyödyntää itse suunnitelman laatimisessa tärkeimpien ympäristönäkökulmien rajauksessa sekä Rajakartanon toiminnan kehittämisessä kestäväan kehityksen periaatteiden mukaisesti.

Teoriaan tutustumisen jälkeen laaditaan Rajakartanon ympäristökartoitus, jossa tavoitteena on selvittää Rajakartanon vahvuuksia ja heikkouksia ympäristön ja kestäväan kehityksen huomioimisessa. Yrityksen nykytilannetta koskevat ympäristötiedot saadaan Rajakartanon toimitusjohtajalta Elvi Lemmetyiseltä sähköpostikeskustelujen

ja henkilökohtaisen haastattelun avulla. Rajakartanon ympäristökartoitusta rajauksena käyttäen tutustutaan kartoituksen laatimisen jälkeen valittuihin ympäristöteorioihin ja ympäristövastuulliseen toimintaan liittyvään tietoon. Tietoa hyödynnetään ympäristösuunnitelmassa käytännön toimintaohjeiden laatimisessa Rajakartanon ympäristötavoitteiden saavuttamiseksi.

Opinnäytetyön aineistona käytettiin apuna kirjallisuutta sekä haastatteluaineistoa. Lähdeaineistona hyödynnetyt kirjallisuuslähteet ovat pääasiassa suomalaisia lähteitä, sillä ne soveltuvat tähän olosuhteiden huomioon ottaen kannalta ulkomaisia tutkimuksia paremmin. Kirjallisuusaineiston lähteenä käytettiin paljon Internet-sivustoja, esimerkiksi Ympäristökeskuksen Internet -sivustot toimivat merkittävänä lähteenä ISO 14001 -standardin esittelyssä. Ympäristöjärjestelmän laatimista esittelevää kirjallisuutta kuten *Ympäristöjärjestelmän rakentaminen* -teosta (Pesonen, Hämäläinen & Teittinen 2005) hyödynnettiin myös merkittävänä lähteenä ympäristösuunnitelman rakenteen hahmottamisessa. Käytännönläheisiä ohjeita toiminnan kehittämiseksi saatiin esimerkiksi Erosen (2008) teoksesta *Opas ekologisesti kestävämpään matkailuyrittäjyyteen*. Näiden lisäksi Joutsenmerkin, EU-kukka sekä Vihreä avain -ympäristösertifikaattien standardeilla on merkittävä rooli opinnäytetyön teoriaosuudessa, sillä niitä käytettiin apuna ympäristösuunnitelman laatimisen kannalta merkittävimpien ympäristönäkökohtien tunnistamisessa ja kehittämiskohteiden esittelyssä.

2.3 Haastattelu tutkimusmenetelmänä

Rajakartanon ympäristökartoitus tehdään tutustumalla aiheeseen liittyvään teoriaan sekä haastattelun avulla, joka toteutetaan laadullisen tutkimusmenetelmän näkökulmasta. Haastateltavana on Rajakartanon toimitusjohtaja Elvi Lemmetyinen. Yritys työllistää vain kausittain ulkopuolista työvoimaa ja tutkimuksen tavoitteena on toimia ensisijaisesti johdon apuna, jonka vuoksi haastattelu suoritetaan ainoastaan yrityksen majoitusasioista vastaavalle esimiehelle. Haastattelun tavoitteena on selvittää Rajakartanon nykytilaa ympäristöasioissa.

Laadullinen näkökulma on opinnäytetyöhön sopiva, koska opinnäytetyön avulla pyritään laatimaan toiminnan kehittämissuunnitelma työn laatijalle ennestään tuntemat-

tomalle yritykselle. Näin ollen aiheeseen tutustuminen ja suunnitelman laatiminen edellyttävät kuvailevaa tiedonkeruuta hotellin ympäristöasioidenhallintaan liittyen. Toisin kuin laadullisessa tutkimuksessa, kvantitatiivisessa tutkimuksessa tarkastellaan pääasiassa määrällisiä piirteitä tutkittavasti ilmiöstä (Vilka 2010). Kvalitatiivinen eli määrällinen tutkimusnäkökulma edellyttäisi työn laatijalta jo ennestään tarkempaa tuntemusta työn tilaajasta sekä aiheesta, jotta tietoa voisi kerätä tarkoituksenmukaisesti opinnäytetyölle sopivassa ajassa.

Haastattelumuotona käytetään puolistrukturoitua teemahaastattelua (Liite 1), jossa kysymykset eivät sisällä vastausvaihtoehtoja ja ne jaetaan aihepiireihin eli teemoihin ennalta. Vilkan (2005, 105-106) mukaan puolistrukturoidussa haastattelussa kysymyksillä tulisi pyrkiä haastateltavaa kuvailemaan, kertomaan, vertailemaan asioita ja antamaan käytännön esimerkkejä, kun halutaan sisällöllisesti paljon aineistoa. Puolistrukturoitu haastattelu on tutkimukseen sopiva, koska sen avulla saadaan mahdollisimman kattavasti tietoa aiheesta, kun taas esimerkiksi kyselylomakkeessa haastateltavan vastauksia ohjaa valmiit vastausvaihtoehdot. Lisäksi yksityiskohtainen haastattelu on toteutettavissa, kun haastateltavia tutkimuksessa on vain yksi. Toisaalta, tämä edellyttää kerätyltä aineistolta syvyyttä luotettavuuden lisäämiseksi. Lisäksi haastattelukysymysten jakaminen teemoihin etukäteen kartoitettavien ympäristönäkökohtien mukaisesti selkeyttää ympäristönäkökulmien jäsentelyä haastattelutilanteessa sekä aineistoa analysoitaessa.

Haastattelumenetelmän etuna on joustavuus ja vuorovaikutteisuus. Kysymyksiä voidaan muokata haastattelun aikana ja tarvittaessa voidaan esittää tarkentavia lisäkysymyksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74-76.) Koska haastattelijä voi vaikuttaa haastatteluaineiston sisältöön olemuksellaan, haastattelijan tulisi olla vuorovaikutustilanteessa aktiivinen, kannustava kuuntelija, jotta vastaajalta saadaan mahdollisimman paljon tietoa aiheesta (Hyvärinen & Löyttyäniemi 2005, 197).

Haittana haastattelun laatimisessa voi olla, että kysymysten laatijalla ei ole tarpeeksi kattavaa tuntemusta aihe-alueesta ja ennestään tuntemattoman yrityksen toiminnasta. Tiedonpuute voi vaikuttaa kysymysten asetteluun ja puutteelliseen tiedon keruuseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73-74.) Tämän vuoksi ennen haastattelun laatimista tutkimuksen teoriaosuudessa tutustutaan Rajakartanon toimintaan yrityksen [www](http://www.rajakartano.fi) -

sivujen avulla ja sähköpostitse sekä ympäristösuunnitelman laatimiseen ja majotus-
 alaa koskettaviin ympäristönäkökulmiin. Haastattelukysymykset laaditaan tämän
 jälkeen tutkimuksen teoriaosuudessa läpikäytyjen ympäristönäkökohtien pohjalta.

3 HUONEISTOHOTELLI RAJAKARTANO

3.1 Toimintaympäristö ja kehitysnäkymät

Huoneistohotelli Rajakartano sijaitsee Pohjois-Karjalan Ilomantsissa, Möhkön kyläs-
 sä. ”Möhkön kylä on Suomen itäisimmän kunnan Ilomantsin itäisin kylä.” Alue si-
 jaitsee reilun kilometrin päässä Venäjän rajalta, 25 kilometrin päässä Ilomantsista ja
 Joensuuhun on matkaa noin 90km. (Möhkön kylän www-sivut 2012.) 6 050 asuk-
 kaan Ilomantsin kunnassa matkailuvahvuuksia ovat muun muassa erämaan rauha,
 omaleimaiset kylät, karjalaiset perinteet, ortodoksisuus, Runon ja Rajan tie sekä Ve-
 näjän läheisyys (Elinkeinojaosto 2010, 3-5).

Etenkin luonto toimii voimakkaana matkailumotivoijana koko Pohjois-Karjalan kuin
 myös Ilomantsin seudulla. Luontomatkailun odotetaan myös kasvavan ja kehittyvän
 alueella. (Puhakka 2007, 56.) Möhkön kylän luontomatkailuvetovoimiin kuuluu esi-
 merkiksi Ilomantsissa sijaitseva Petkeljärven kansallispuisto sekä Möhkön kylän
 halki kulkevan Koitajoen ja Möhkönkosken tarjoamat vesiaktiviteettimahdollisuudet
 (Möhkön matkailuyhdistys ry 2012, 2).

Möhkön kylä tarjoaa lisäksi matkailijoille kulttuuriaktiviteetteja kuten teatteria, näyt-
 telyjä ja tapahtumia. Kylässä sijaitsee myös ruukkimuseo ja siellä voi käydä tutustu-
 massa talvisodan taistelupaikkoihin. Möhkön Arboretum -puistossa voi käydä tutus-
 tumassa erilaisiin kasvilajikkeisiin. Lisäksi kesäisin kylällä palvelee kesäkauppa
 Möhkön putiikki ja kesäkahvila. (Möhkön matkailuyhdistys ry 2012, 28.) Rajakarta-
 non lisäksi Möhkön alueella on kaksi muuta huoneistomajoituspaikkaa; Petkeljärven
 Retkeilykeskus sekä Mantan Majatalo (Möhkön kylän www-sivut 2012).

Ympäristöasioiden ja matkailun kehittäminen näkyy Ilomantsissa myös kunnan elinkeinotavoitteissa. Vuonna 2010 asetetun elinkeinopoliittisen ohjelman bioenergiatavoitteina ovat muun muassa pellettituotannon ylläpitäminen, peltoenergiatuotannon lisääminen, nestemäisten biopolttoaineiden ja tuulienergian tuotannon tutkiminen, hakkeesta valmistettavan pelletin koelaitoksen perustaminen sekä pelletin polttotekniikan tutkiminen ja tuotekehittäminen. Matkailutavoitteisiin kuuluu esimerkiksi kehittää Ilomantsin näkyvyyttä osana Runon ja Rajan matkailutietä. Runon ja Rajan tie kulkee Itärajaa pitkin Suomenlahdelta Lappiin, ja se on Suomen vanhin matkailutie. (Elinkeinojaosto 7, 2010.) Ympäristövaikutusten hallitsemisen edistäminen matkailuyrityksissä kuuluu myös Pohjois-Karjalan maakuntastrategiaan (Pohjois-Karjalan maakuntaliitto 15.3.2010).

Rajakartanon ympäristösuunnitelmassa pyritään selvittämään miten Rajakartanolla tuetaan paikallisen matkailun ja virkistyspalvelujen kehittämistä, kuinka kunnan energiatavoitteissa esille tulevat seikat näkyvät toiminnassa ja kuinka nämä asiat voidaan huomioida tavoitteiden asettamisessa.

3.2 Tuotteet ja palvelut

Rajakartano on entisen rajavartioaseman tiloihin kunnostettu pienmajoitusyritys, joka tarjoaa ensisijaisesti huoneistomajoituspalveluja. Lisäksi yritys tarjoaa kokous- ja ravitsemispalveluja sekä tilaustyönä erilaisia räätälöityjä juhla- ja koulutustilaisuuksia. Majoitusasioista perheyrityksessä vastaa Elvi Lemmetyinen. Rajakartano työllistää omistajapariskunnan lisäksi kausittain ulkoista henkilöstöä, jota käytetään siivouspalveluissa, ravintolapalveluissa sekä pihatöissä. (Lemmetyinen sähköposti 12.3.2012.)

Majoitus-, kokous- ja ruokailutilat on jaettu kahteen kaksikerroksiseen rakennukseen. Rakennuksista toisessa päärakennuksessa sijaitsee lisäksi keittiö- ja toimistotilat henkilöstön käyttöä varten. Rajakartanossa on seitsemän keittiöllistä huoneistoa, jotka muodostuvat yhden hengen huoneesta, yksiöistä, kaksioista sekä yhdestä sviitistä. Yhteensä majoitustilaa on Rajakartanossa 24 hengelle ja lisävuoteiden kanssa kaiken kaikkiaan noin 34 majoittujalle. Huoneistojen varustukseen kuuluu oma keittiö, WC,

suihku, kahvinkeitin, linavaatteet, astiat sekä televisio. Lisäksi sviitin yhteydessä on oma sähkösauna asiakkaille. Asiakkaat voivat tilata erillishintaan ruokailut (aamiainen, lounas, päivällinen, kahvitukset) majoituksen tai tapahtumien yhteyteen. Huoneistohotellin kokoustarvikkeisiin sisältyy TV-video, piirtoheitin ja fläppitaulu. Näiden lisäksi asiakkaat voivat vuokrata erikseen saunatiloja kuten ranta- ja savusaunoja esimerkiksi tapahtumia varten. (Rajakartanon www-sivut 2012.) Lisäksi Rajakartanossa toimii kausittain ravintola ja hotellilta myydään lupia Möhkökoskien virkistyskalastusalueelle (Möhkön matkailuyhdistys ry 12, 2012).

Rajakartanon luonnonläheinen sijainti ja luonnonrauha toimivat hotellin vahvuuksina sekä vetovoimaisina tekijöinä. Rajakartano sijaitsee mäntymetsämaisemissa vaellusreittien ja vesistöjen läheisyydessä, joten luontoaktiiviteettimahdollisuuksia on alueella paljon. Esimerkiksi Petkeljärven kansallispuisto sijaitsee 13 kilometrin päässä majoituspaikasta ja Rajakartano sijaitsee Koitajoen rannalla. Yrityksen www-sivuilla mainitaan useita luontoharrastuksia, joita alueella voi omatoimisesti tai opastetusti kokeilla: retkeilypolkujen varsilla voi kokeilla marjastusta ja sienestystä, lintu- ja eläin bongausta, hiihtoa, lumikenkäkävelyä, moottorikelkkasafareja, kalastusta sekä ruskaretkiä. Lisäksi tilalla on järjestetty satunnaisia tapahtumia kuten kursseja ja hemmotteluhoitoja. (Rajakartanon www-sivut 2012.) Oheistoimintana Rajakartanossa myydään lisäksi luomuviljasta valmistettuja karjalanpiirakoita, leipiä ja leivonnaisia (Möhkön matkailuyhdistys ry 13, 2012).

3.3 Ympäristön merkitys Rajakartanon toiminnassa

Ympäristösuunnitelman rakentaminen voidaan aloittaa määrittelemällä miksi yrityksessä tarvitaan ympäristöjärjestelmää tai mitä yritys haluaa saada ympäristöjärjestelmän avulla aikaiseksi (Reinikainen 2010, 43). Lemmetyisen (sähköposti 12.3.2012) mukaan Rajakartanolla ei ole olemassa olevaa ympäristösuunnitelmaa, mutta toiminta on jo ennestään varsin ympäristömyönteistä. Ympäristösuunnitelma on Rajakartanossa ajankohtainen, sillä se toimisi osana yrityksen laatutavoitteita. (Lemmetyinen sähköposti 12.3.2012.)

Ympäristömyönteisyys näkyy Rajakartanossa muun muassa siten, että heillä lajitellaan jätteitä, kompostoidaan, käytössä on ekohuussi -käymälöitä ja kesäisin vesi lämmitetään aurinkopaneelien avulla. Lisäksi Rajakartanon omistajat pyrkivät seuraamaan ajantasaisesti muutoksia energiaratkaisuissa maailmalla ja Rajakartano kuuluu muun muassa *Karelia á la Carte* -lähiruokaverkostoon. (Lemmetyinen sähköposti 12.3.2012.) *Karelia á la Carte* on pohjoiskarjalaisten ravintoloiden sekä matkailu-, elintarvike- ja käsityöalan yritysten verkosto, johon kuuluu yli 80 yritystä. Verkostoon kuuluvat yritykset pyrkivät huomioimaan tuotteissaan muun muassa karjalaiset perinteet, paikalliset raaka-aineet sekä luonnonantimet. Merkin edellytysten täyttämistä yrityksissä seurataan asiakkaiden palautteiden avulla. (Karelia à la Carte www-sivut 2012.)

Vaikka toiminta on jo varsin luonnonläheistä, Rajakartanon toiminnan odotetaan edelleen kehittyvän ympäristöasioissa. Varallisuuden mukaan Rajakartanon tiloja pyritään aina parantelemaan, mutta kehitettävään ympäristösuunnitelmaan ei toivottu suuria resursseja (työvoima, raha) vaativia muutoksia. Pienemmät muutokset ovat Rajakartanolla ajankohtaisempia ja saavutettavia, esimerkiksi jätekatoksen käyttöä toivottaisiin tehostettavan. Koska suuret rakenteelliset muutokset eivät ole hotellilla lähiaikoina tähtäimessä, toimintaa pyritään tehostamaan työn tuloksena syntyvässä suunnitelmassa lähitulevaisuutta ajatellen ja olemassa olevin resurssein. Lemmetyisen mukaan ympäristömerkin hakeminen voi olla yritykselle tulevaisuudessa tavoitteena, mikäli edellytykset siihen riittävät. Lemmetyinen pitää myös asiakkaiden tiedottamista tärkeänä, joten tutkimustyön sivutavoitteen pyritään laatimaan huoneistoihin sijoitettava ympäristöopaste asiakkaille. (Lemmetyinen sähköposti 12.3.2012.)

4 YMPÄRISTÖSUUNNITELMAN LAATIMINEN

Ympäristösuunnitelma laaditaan ympäristöjärjestelmän (ks. luku 4.2) rakentamiseksi ja liiketoiminnan ympäristövaikutusten hallitsemiseksi (Travelcon www-sivut, 2012). Ympäristösuunnitelma sisältää toimintaohjeet, vastuuhenkilöt sekä mittarit ympäristötavoitteiden saavuttamiseksi (Euroopan parlamentin ja...1221/2009). Ky-

seisessä työssä keskitytään käsitteeseen ympäristösuunnitelma, sillä tavoitteena on valmistaa Rajakartanolle toimintasuunnitelma mahdollisesti toteutettavalle ympäristöjärjestelmälle. On kuitenkin tärkeää tietää, mitä ympäristöjärjestelmä kokonaisuus pitää sisällään, sillä suunnitelma toimii järjestelmän perustana.

Avainasemassa ympäristöjärjestelmän rakentamisessa ovat organisaation johdon sitoutuminen sekä jatkuva ympäristömyönteisen liiketoiminnan kehittäminen. Johdon sitoutumista tarvitaan alusta alkaen, sillä johto päättää yrityksen ympäristöarvoista, sitoutumisesta tavoitteisiin sekä tarvittavista muutoksista. Yrityksen johdon on sitouduttava järjestelmän ylläpitoon, jotta laaditusta suunnitelmasta saadaan suurin hyöty. (Reinikainen 2010, 53.)

Seuraavissa luvuissa tarkastellaan miksi tarvitaan johdon sitoutumisesta ympäristöjohtamiseen, mitä tarkoitetaan ympäristöjärjestelmällä ja mitä ISO 14001 ja EMAS – standardit edellyttävät ympäristösuunnitelman sisällöltä.

4.1 Ympäristöhallinnan merkitys liiketoiminnassa

Ympäristökysymykset ja kestävä kehitys ovat kasvavassa määrin pinnalla matkailuyritysten kehityksessä (Peltola 2010, 41). Tähän vaikuttaa esimerkiksi se, että matkailu on maailmanlaajuisesti merkittävä sekä kasvava toimi-ala, ja luonnonsuojelu on Suomen luontomatkailukeskeisen matkailuelinkeinon harjoittamisen edellytys (Harju-Autti 2011, 24). Näin ollen on tärkeää tarkastella alan ympäristövaikutuksia ja varautua muutoksiin, jotta vältetään niiden haitallisilta vaikutuksilta.

Pienyritysten tulisi osallistua toimintansa ympäristövaikutusten minimointiin siinä missä kaikkien palvelujen tuottajien ja kuluttajien. On yleistä, että pienyrittäjät ajattelevat toiminnan aiheuttavan vain vähän vahinkoa ympäristölle verrattuna suuriin toimijoihin, jolloin ympäristöasioihin ei kiinnitetä tietoisesti huomioita. ”Ei ole kuitenkaan itsestään selvää, että pienimuotoinen toiminta on kestävä tai toimittaessa luontoympäristössä kestävyys tulee tavallaan kuin ´kaupan päälle´ mukaan toimintaan” (Matilainen, Peltola & Lindroos 2012, 66). Blinnikan (2012b, 70) mukaan ni-

menomaan maaseutumatkailuyrityksillä on resurssit tukea Suomea kehittymään kestävän matkailun edelläkävijämaana.

Pesosen (ym. 2005, 13-14) mukaan ympäristöjärjestelmän laatimisen hyödyt voidaan jakaa neljään kategoriaan; taloudelliset hyödyt, kilpailukyvyn parantuminen, toimintavarmuuden lisääntyminen ja työilmapiirin parantuminen. Taloudellisesti yritys hyötyy kustannussäästöjen ansiosta, sillä ympäristövaikutusten vähentäminen edellyttää kulutuksen vähentämistä ja ekotehokkuuden lisäämistä kestävien hankintojen ja toiminnan avulla (Reinikainen 2010, 17). Toisaalta Rajakartanon kaltaisille pienyrityksille kustannussäästöt eivät välttämättä ole huomattavia, koska investointimahdollisuudet energiatehokkuuteen ovat rajalliset. Säästöjä voidaan kuitenkin saada pitkällä aikavälillä mitattuna pelkästään muuttamalla kulutustapoja. Lisäksi ympäristöhaittojen ennaltaehkäisy ja minimointi säästävät mahdollisten vahinkojen aiheuttamilta kustannuksilta.

Yritys on kilpailukykyisempi ympäristön huomioimisen ansiosta, koska ympäristöasiat ovat kasvavassa määrin osa asiakkaan ostopäätöstä (Esty & Simmons 2011, 10). Eurobarometerin tutkimukseen vastanneista 64 % uskoo tunnistavansa ympäristömerkityistä tuotteista ne jotka ovat aidosti ympäristöystävällisiä (Eurobarometer 2011). Vuonna 2009 tehdyn tutkimuksen mukaan laatu on merkittävin tekijä asiakkaan tuotevalinnassa, mutta myös tuotteen ympäristövaikutukset vaikuttavat ostopäätökseen enemmän kuin esimerkiksi tuotteen brändi (Eurobarometer 2009, 11-13). Näin ollen ympäristö- ja yhteiskuntavastuullisuus vahvistavat yrityksen imagoa, kun yrityksen ja asiakkaan arvot kohtaavat.

Toimintavarmuus lisääntyy ympäristöhallinnan edellyttämän järjestelmällisyyden ja jatkuvan kehittämisen ansiosta. Virallisia ympäristöjärjestelmiä soveltavat yritykset harjoittavat ympäristöhallintaa valvotusti ja toimintaa pystytään kehittämään ulkopuolisten arvioijien ansiosta objektiivisemmin. Yhteistyön lisääntyminen tuo myös toimintavarmuutta. (Kippo-Edlund 2006, 119.) Kestävän kehityksen kattavampi huomioiminen luo paremmat mahdollisuudet minimoida ympäristöuhat (Harju-Autti 2011, 47). Lisäksi maailmanlaajuiset ilmiöt kuten öljyn hinnan nousu vaikuttavat raaka-aineiden ja energiantuotanto-ongelmiin tulevaisuudessa, joten yritykset voivat

säästää ja turvata toiminnan jatkuvuuden sijoittamalla energiatehokkuuteen (Esty & Simmons 2011, 9).

Työilmapiiriin voidaan sisällyttää henkilöstön lisäksi ympäristöhallinnan vaikutukset asiakkaisiin ja sidosryhmiin. Työilmapiiri parantuu, kun sidosryhmät osallistuvat tavoitteiden toteutumiseen ja kehittämistyöhön (Pesonen ym. 2005, 13-14). Kippo-Edlundin (2006, 119) mukaan ympäristöhallinnan hyötyjä ovat esimerkiksi ympäristötietoisuuden paraneminen ja ympäristötiedotuksen tehostuminen. Sairisen (2009, 141-142) mukaan hyötyjä ovat muun muassa kannustavuuden lisääminen ympäristösaavutusten palkitseminen myötä, yritysten omaehtoisuus, innovaatioiden tukeminen, vuorovaikutteisuuden tukeminen sekä avoimuus ja osallistuminen.

4.2 Ympäristöjärjestelmä

Ympäristöjärjestelmällä tarkoitetaan sertifioitua ympäristöasioiden hallintajärjestelmää, jonka tavoitteena on toimia yrityksen hallinnon apuna toiminnasta aiheutuvien ympäristöhaittojen vähentämisessä (Travelcon www-sivut 2012). Sertifikaatti on virallinen todistus siitä, että yrityksen ympäristöjärjestelmä vastaa tietyn järjestelmän vaatimuksia tai standardeja (Pesonen ym. 2005, 172). Yritys voi hakea oman ympäristöjärjestelmän sertifiointia Euroopan unionin Eco Management and Audit Scheme (EMAS) - ja International Organisation for Standardisation (ISO 14001:2004) -standardien kautta (Reinikainen 2010, 9-12). Kyseiset järjestelmät asettavat vaatimuksia nimenomaan ympäristöjärjestelmän rakentamiseen liittyvistä seikoista, kun taas erilaiset ympäristömerkit edellyttävät vaatimuksia tietynlaisten tuotteiden ja palvelujen ominaisuuksilta.

Ympäristöjärjestelmän voi rakentaa seuraamalla ja hakemalla useita erilaisia ympäristöohjelmia ja -sertifikaatteja samanaikaisesti, jonka vuoksi on tärkeää tutustua erilaisiin vaihtoehtoihin ympäristöhallinnan saralla. ISO 14001 -standardi ja EMAS -asetus ovat kansainvälisesti käytetyimmät ympäristöjärjestelmien sertifikaatit, mutta näiden lisäksi erilaiset ympäristömerkit ja epäviralliset ympäristöohjelmat ovat yleistyneet. (Reinikainen 2010, 9-12.) Sertifioimalla useita erilaisia ympäristöohjelmia

yritys voi hyötyä esimerkiksi saamalla alennuksia vuosimaksuista ja tavoittamalla asiakkaita laajemmasta markkinointi-alueesta (EU-kukka merkin www-sivut 2012).

4.3 ISO 14001 ja EMAS

Rajakartanon ympäristösuunnitelma laaditaan ISO 14001- ja EMAS -standardimallien sekä kestävä kehityksen (ks. luku 5.3) edellytysten pohjalta. Useat ympäristöjärjestelmät, kuten EMAS -järjestelmä, on rakennettu ISO 14001 -standardin pohjalta (Ympäristöministeriön www-sivut 2012). Suurin ero kyseisten järjestelmien välillä on se, että toisin kuin ISO 14001, EMAS -järjestelmä edellyttää tunnuksen hakijalta ympäristökatselmusta, ympäristöraportin julkistamista sekä ympäristölainsäädännön noudattamista jo todistuksen hakemusvaiheessa. Yritykset voivat kuitenkin soveltaa toiminnassaan molempien vaatimuksia, esimerkiksi useat ISO 14001 -sertifioidut yritykset hyödyntävät ympäristötekojaan markkinoinnissa julkaisemalla ympäristöraportteja vapaaehtoisesti. (Lyytimäki & Hakala 2008, 353.) Rajakartanon ympäristösuunnitelman laatimisessa käytetään pääasiassa ISO 14001 -standardimallia, mutta työn luotettavuuden lisäämiseksi siinä sovelletaan myös EMAS -asetuksessa vaadittua ympäristökatselmusta.

Ympäristökatselmuksessa pyritään tunnistamaan merkittävimmät ympäristönäkökohdat, joita tarkastellaan sisäisten ja ulkoisten toimintojen näkökulmasta. Sisäisten toimintojen tavoitteena on selvittää palvelun ominaisuuksia, kun taas ulkopuolisessa toiminnassa tarkastetaan lain asettamat vaatimukset sekä sidosryhmien vaatimukset ympäristönäkökohdille. (Travelcon Oy:n www-sivut 2012.) Rajakartanon ympäristösuunnitelman laatimiseksi toteutetaan aluksi ulkopuolisten toimintojen ympäristökatselmus perehtymällä alalla vaikuttavaan lainsäädäntöön (ks. luku 5.2), kestävä kehityksen edellytyksiin majoitustoiminnassa (ks. luku 5.3) sekä toimialalla vaikuttaviin ympäristömerkkeihin (ks. luku 5.4).

Rajakartanon sisäisiä toimintoja tarkastellaan toteuttamalla ympäristökartoitus haastattelun avulla, jonka laatimisessa käytetään apuna teoriaosuudessa esille tulleita asioita. Ympäristökartoituksen tavoitteena on selvittää millä tavoin Rajakartanolla tällä hetkellä otetaan huomioon ympäristö, mitä lähitulevaisuuden tavoitteita Rajakar-

tanolla on ympäristön huomioimiseksi ja mitä yrityksessä voidaan tehdä toiminnan kehittämiseksi.

Lisäksi Rajakartanon ympäristösuunnitelmaan pyritään sisällyttämään ISO 14001 -standardin pääkohdat. ISO 14001 -standardi edellyttää ympäristöpolitiikan laatimista, ympäristötavoitteiden asettamista sekä tavoitteiden saavuttamiseksi asetettujen toimenpiteiden eli toimintaohjelman laatimista (Moisio, Sahlberg & Tuominen 2005, 19). Ympäristöpolitiikka vastaa kysymyksiin - mitkä ovat yrityksen tavoitteet ympäristöasioiden kehittämisessä (visio), mitä halutaan (arvot) ja mitä pystytään parantamaan ympäristöasioihin liittyen (strategia). Ympäristöpolitiikassa asetettujen tavoitteiden on tärkeää olla realistisia, saavutettavia tavoitteita, joihin yrityksen resurssit riittävät. (Travelcon Oy:n www -sivut 2012.) Tämän vuoksi Rajakartanon ympäristösuunnitelmassa asetetut tavoitteet ovat ensisijaisesti ehdotuksia toiminnan muuttamiseksi eikä niinkään investointi-ehdotuksia.

ISO 14001 -standardi edellyttää myös ympäristöohjeiden laatimista asiakkaille ja henkilöstölle, vaatimusten täyttymisen arviointia ulkopuolisen tahon toimesta, ympäristönäkökohtien tarkkailua ja mittauksia sekä korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden huomioimista toimintaohjelman laatimisessa. Lisäksi toiminnan kehitystä tulisi arvioida järjestämällä säännöllisiä tarkastuksia, joissa tavoitteita ja toimintaohjelmaa korjataan tarpeen mukaan. (Moisio ym. 2005, 19.) Vaikkakin kehityksen seuranta koskettaa enemmän ympäristösuunnitelman toteuttamisvaihetta, se huomioidaan Rajakartanon ympäristösuunnitelmassa laatimalla toimintasuunnitelma dokumentoinnin, järjestelmällisen seurannan sekä ennaltaehkäisevän toiminnan varalle.

ISO 14001 -standardin keskeisimmät ympäristöhallinnan osa-alueet ovat energia- ja materiaalitehokkuus, vesi, jätteet, biologinen monimuotoisuus ja päästöt. Dokumentointi on tärkeä osa ympäristöjärjestelmän ylläpitoa, koska ISO 14001 edellyttää, että yritys tuo esille kuinka vaatimukset täytetään näissä osa-alueissa. Toimintaan liittyviä ympäristönäkökohtia tulisi tarkastella ja dokumentoida vuosittain. (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus 1221/2009.)

Viestintä on tärkeä osa ympäristö- ja laatujohtamista sidosryhmien tiedottamisessa sekä kehityksen seurannassa sen lisäksi, että ISO 14001 edellyttää asiakkaiden ja

henkilöstön ohjeistamista ja ympäristöpolitiikan dokumentointia. Pesosen (2005, 66) mukaan dokumentointi yhtenäistää toimintatapoja, toimii todistusaineistona ympäristöasioissa, luo perustan jatkuvalla parantamiselle ja auttaa työntekijöitä tutustumaan yrityksen toimintatapoihin. Rajakartanon ympäristösuunnitelmassa yhtenä osana tarkastellaan hotellin ympäristöviestinnän tasoa ja viestinnän kehittämismahdollisuuksia sisäisestä ja ulkoisesta näkökulmasta.

Sisäinen viestintä toimii tärkeänä apuvälineenä yrityksen johdon, henkilöstön ja asiakkaiden välillä. Yritysten sisäisiä tiedotuskanavia ovat esimerkiksi ilmoitustaulut, sisäiset tiedotteet ja esitteet, tiedotustilaisuudet ja sisäinen tietoverkko intranet. Rajakartanon ympäristökartoituksessa tarkastellaan esimerkiksi kuinka eri tiedotuskanavien kautta asiakkaita ja henkilöstöä informoidaan Rajakartanon ympäristö- ja turvallisuusasioista, millä tavoin asiakkaita ja henkilöstöä ohjeistetaan jätteiden lajittelusta sekä energian- ja vedensäästämismahdollisuuksista, millä tavoin alueen luonto- ja liikkumispalveluista tiedotetaan asiakkaita ja millaisia mahdollisuuksia asiakkailla on antaa palautetta.

Ulkoisen viestinnän tarkoituksena on tiedottaa yrityksen ympäristöasioista asiakkaiden lisäksi muille sidosryhmille, joita ovat tavarantoimittajat, urakoitsijat, alihankkijat, yhteistyökumppanit, yhteiskunta, kilpailijat, media ja viranomaiset. Ulkoisen viestinnän keinoja ovat esimerkiksi ympäristöraportit, mainokset, messut, näyttelyt ja henkilökohtaiset kontaktit. (Pesonen ym. 2005, 58-59.) Koska palvelun ympäristöystävällisyys voi vaikuttaa ratkaisevasti matkustajan päätöksiin, pidetään tärkeänä, että asiakkaille luodaan mielikuvia ympäristön huomioimisesta matkailupalvelussa (Harttu-Autti 2011, 32). Rajakartanon ulkoisen viestinnän tasoa tarkastellaan selvittämällä millä tavoin ympäristöpolitiikkaa tuodaan yleisesti esille ja millä tavoin ympäristöasiat näkyvät yrityksen Internet -sivuilla ja painetuissa esitteissä.

5 YMPÄRISTÖNÄKÖKULMAT MATKAILU ALALLA

5.1 Ympäristö- ja laatujohtaminen

Rajakartanon arvoihin ja tavoitteisiin kuuluu laadukkaan palvelun tarjoaminen (Lemmetyinen henkilökohtainen tiedonanto 18.6.2012) ja tutkimuksen näkökulmana on toimia ympäristövaikutusten hallinnan apuvälineenä, jonka vuoksi tässä luvussa tarkastellaan ympäristöasioiden sisällyttämistä laatujohtamiseen. On myös tärkeää tietää millaisia muita vaihtoehtoja yrityksellä on ympäristöhallinnan suhteen tässä opinnäytetyössä esitetyn mallin lisäksi.

Erilaisia matkailualan yrityksille rakennettuja laatuohjelmia on runsaasti, mutta ympäristöasioiden yhdistäminen laadunhallintaan on uutta (Harju-Autti 2011). Matkailupalvelun laadun arviointiin ja kehittämiseen sopivia työkaluja ovat esimerkiksi Laatutonni, Laatu Verkko (Quality Net), MALO -majoitustilojen tähtiluokitus, Maa-kuntien Parhaat, ISO 9000 -laatustandardit ja Total Quality Management (TQM) (Lindgren; Haaga-Perho [www-sivut](http://www.sivut) 2012).

Green Destination Quality Net -ohjelma (GDQN) on MEK:in, Metsähallituksen ja Haaga-Perhon yhteistyössä rakentama maksullinen ympäristöpainotteinen kestävä kehityksen huomioiva laadunkehittämishjelma. Ohjelma on johdettu Laatutonni -ohjelmasta ja sen runkona käytetään Destination Quality Net -ohjelmaa. GDQN -ohjelmaan kuuluu kolme osa-aluetta: koulutus, asiakas-, henkilöstötyytyväisyys- ja ympäristötutkimus sekä kehitys. (Haaga-Perhon [www-sivut](http://www.sivut) 2012.) Rajakartanon toiminnan kannalta merkittäviä osa-alueita kyseisessä ohjelmassa ovat muun muassa sesonkihenkilöstön koulutusmallin rakentaminen, matkailualueen ympäristöauditointi (SWOT), henkilöstön ympäristöosaamisen seuranta, ympäristöasioiden huomioiminen palautejärjestelmissä, verkostoituminen alueen ympäristöasiantuntijoiden kanssa sekä kestävä kehityksen kriteerien huomioiminen kehityksessä.

Jotta palveluja voidaan kehittää asiakaslähtöisesti, asiakkaiden kestävyys- ja laatu-arvot tulee myös tunnistaa. ITB World Travel Trends Report (2010/2011, 23) on määritellyt kasvavan Lohas -kuluttajaryhmän (Lifestyles of Health and Sustainability),

joka suosii terveellisiä ja kestäviä elämäntapoja. Peltolan (2010, 41) mukaan kolmannes Suomen kuluttajista on jo "Lohas -elämäntapaa" noudattavia. Lohas -kuluttajat arvostavat tuotteissa ja palveluissa muun muassa ekologisuutta, ympäristövastuullisuutta, ihmisoikeuksien kunnioittamista, reilua kaupankäyntiä, oman hyvinvoinnin edistämistä sekä mahdollisuuksia itsensä kehittämiseen henkisesti ja fyysisesti. Esimerkiksi Kestävän matkailun liiketoiminnan kehittämismallin rakentaminen -hankkeen (KESMA I) kyselyn mukaan Lohas -kuluttajille tyypillisiä piirteitä ovat muun muassa luomu- ja reilun kaupan tuotteiden suosiminen, aktiivinen kierrättäminen, terveelliset elämäntavat sekä pienyrittäjien suosiminen (Merilahti 2012, 38).

Koska kestävyyttä arvostavia kuluttajia on monenlaisia, on tärkeää konkretisoida asiakkaalle palvelun kestävyysarvoja tarkan palvelunkuvauksen kautta. Näin asiakas pystyy muodostamaan siitä mielikuvan ja vertailemaan palvelun kestävyystasoa omiin ympäristöarvoihinsa. (Matilainen ym. 2012, 68.) Yrity maailmassa negatiivisena ilmiönä on syntynyt viherpesu, jossa ympäristötoimia hyödynnetään katteettomasti markkinoinnissa. Tämä vaikuttaa siihen, että kuluttajien on vaikea luottaa yritysten ympäristötekoihin (Hitchcock & Willard 2009, 8.) Näin ollen onnistuneen palvelukokemuksen luomiseksi asiakkaan odotukset tulee pystyä täyttämään.

5.2 Ympäristölainsäädäntö

Ympäristön, luonnon monimuotoisuuden ja kulttuuriperinnön suojelu kuuluu Perustuslain (731/1999, 20§) mukaan kaikille. Lisäksi ympäristönsuojelulaki (86/2000, 1§) edellyttää toiminnanharjoittajalta kestävä kehityksen tukemista ja ilmastonmuutoksen torjumista. Näiden ohella ympäristölainsäädäntöön tutustuminen on kyseisen opinnäytetyön laatimisen kannalta tärkeää, koska ISO 14001 ja EMAS edellyttävät lakisääteisten vaatimusten täyttämistä (Lyytimäki & Hakala 2008, 353) ja lait asettavat toiminnanharjoittajille vähimmäistason velvollisuuksia ympäristön ja turvallisuuden huomioimisessa palvelun tarjoamisessa. Tässä luvussa pyritään tunnistamaan ympäristön ja majoitustoiminnan näkökulmasta tärkeimmät lait ja kuinka ne huomioidaan Rajakartanon ympäristösuunnitelman laatimisessa. Lisätietoa lainsäädännön uudistuksista löytyy Internet osoitteesta www.finlex.fi.

Majoitusyrittäjän ympäristönäkökulmasta tärkeitä lakeja sekä asetuksia ovat muun muassa ympäristönsuojelulaki, ympäristönsuojeluasetus, maankäyttö- ja rakennuslaki, maankäyttö- ja rakennusasetus, jäteasetus, jätelaki, valtioneuvoston asetus jätteistä, kunnalliset jätehuoltomääräykset, kuluttajaturvallisuuslaki, terveydensuojelulaki ja -asetus, kemikaaliasetus, kemikaalilaki, vesilaki, vesihuoltolaki sekä ympäristörikköä koskeva osuus rikoslaista ja vahingonkorvauslaista sekä laki ympäristövahinkojen korvaamisesta. Kyseiset lait ja asetukset velvoittavat yrityksiltä turvallisuutta ja huolellisuutta sekä velvoittavat yrityksiä perehtymään toimintaansa liittyviin ympäristövaikutuksiin ja -riskeihin sekä mahdollisuuksiin vähentää ympäristöhaittojen haitallisia vaikutuksia (Ympäristönsuojelulaki 86/2000, 5§; Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011), jotka toimivat myös ympäristöjärjestelmän laatimisen tavoitteena (Travelcon www-sivut 2012).

Kuluttajaturvallisuuslain mukaan (920/2011, 5-7§) yrityksen on osoitettava palvelun tarjoamisessa huolellisuutta esimerkiksi laatimalla säännöllisesti päivitettävä turvallisuusasiakirja, johon kirjataan ylös muun muassa kuvaus tarjottavasta palvelusta, mitä riskejä palveluun liittyy ja miten niihin on varauduttu.

Johdon sitoutuneisuutta sekä lainsäädännön noudattamista edellytetään lähtökohtaisesti ympäristöjärjestelmän rakentamisessa (Lyytimäki & Hakala 2008, 353; Reinikainen 2010, 53). Tämän vuoksi Rajakartanon ympäristösuunnitelmassa selvitetään lainsäädännön seurantaa johdon sitoutuneisuuden kautta heti haastattelun alussa. Lisäksi ympäristösuunnitelmassa pyritään tunnistamaan Rajakartanon ympäristövaikutukset tarkastelemalla ympäristönsuojelulain (86/2000, 1-4§) edellyttämien vaatimusten mukaisesti yrityksen luonnonvarojen ja materiaalien käyttöä, kustannustehokkuuden huomioimista ja parhaan mahdollisen tekniikan käyttöä esimerkiksi lämmitysjärjestelmävalinnoissa ja sähkölaitteissa.

Jätteistä annetaan määräyksiä useissa laeissa ja asetuksissa. Valtioneuvoston asetus jätteistä (2012, 10§) sisältää ohjeet jätehuollon järjestämisestä, jäteasetuksessa (1390/1993) määritellään ongelmajätteeksi lueteltavat jätteet ja Ilomantsin kunnan jätehuoltomääräys (12.4.2010) koskettaa muun muassa jätteiden lajittelua, sekajätteen käsittelyä, jätteiden polttamista, jätemaksuja sekä seuraamuksia määräysten rikkomuksista. Jätelain (1072/1993, 6§) vaatimusten mukaisesti Rajakartanon ympäris-

tösuunnitelmassa pyritään tunnistamaan majoituspalvelun tuottamiseen liittyvät jätteet, tarkastellaan Rajakartanon jätehuoltoa, jätteiden uudiskäyttöä, kierrätystä ja muita keinoja jätteiden määrän vähentämiseksi ja ympäristön pilaantumisen ehkäisemiseksi.

Kemikaalilaissa (744/1989, 1-2§) määritellään vaaralliset kemikaalit sekä velvoitetaan toiminnanharjoittajia kemikaalien turvalliseen säilytykseen ja käsittelyyn. Kemikaaliasetuksessa (675/1993) kuvaillaan ja luokitellaan eri kemikaalit. Kemikaalilain (744/1989, 15§-16§) vaatimusten mukaisesti ympäristösuunnitelmassa selvitetään miten Rajakartanolla säilytetään ja käytetään (annostelu, terveys- ja ympäristöhaittojen ehkäiseminen) haitallisia aineita puhtaanapidossa ja ulkotiloissa, millä tavoin niiden käytöstä ohjeistetaan henkilöstöä ja asiakkaita, ja miten käsittely voidaan toteuttaa turvallisemmin ja ympäristö paremmin huomioiden. Toiminnanharjoittajan tulisi käyttää mahdollisuuksien mukaan kemikaaleja, joista on vähiten vaaraa terveydelle ja ympäristölle (Kemikaalilaki 744/1989, 16a§).

Vahingonkorvaus- ja rikoslakia sovelletaan muun muassa ympäristövahinkojen korvaamisessa. Ennaltaehkäisyn kannalta toiminnanharjoittajan on oleellista tietää, että työnantaja on velvollinen korvaamaan lain mukaan työntekijän aiheuttamat ympäristövahingot (Vahingonkorvauslaki 412/1974, 1§). Näin ollen sesonkihenkilöstönkin koulutus, valvonta ja työilmapiiri ovat tärkeitä yritystoiminnan ympäristöhaittojen ennaltaehkäisyssä. Rikoslain (39/1889) luvussa 48 asetetaan tarkempia määräyksiä ympäristörikoksiin liittyen. Rangaistaviin ympäristörikoksiin lasketaan muun muassa ympäristön turmeleminen, suojellun tai rauhoitetun luonnonalueen, eläimen tai kasvin turmeleminen sekä metsästys- ja kalastusrikokset. (Rikoslaki 39/1889.)

5.3 Kestävä kehitys

Kestävän kehityksen tarkastelu on opinnäytetyön laatimisen kannalta tärkeää, koska kestävää kehitystä sovelletaan ympäristölainsäädännössä ja ISO 14001 ja EMAS -standardeissa. Lisäksi opinnäytetyön tavoitteena on laatia suunnitelma Rajakartanon toiminnan kehittämiseksi kestävän kehityksen periaatteet huomioiden.

Yhdistyneet kansakunnat (YK) on kestävän kehityksen alkuperäisen määrittelyn taustalla. Kestävää kehitystä tarkastellaan ekologisesta, taloudellisesta sekä sosiaalisesta näkökulmasta, joissa korostuu yhteiskunnallinen näkökulma. Useissa lähteissä kestävään kehitykseen viitataan käsitteellä yhteiskuntavastuu, joka on vastuuta yritystoiminnan vaikutuksista ympäröivään yhteiskuntaan ja yrityksen sidosryhmiin. (Harju-Autti 2011, 32.) Ekologisen kestävän kehityksen tavoitteena on ekosysteemien monimuotoisuuden säilyttäminen sekä ihmisen toiminnan sopeuttaminen luonnon kestokykyyn. Taloudellisen kestävän kehityksen tavoitteena on tasapainoinen ja velkaantumaton kehitys taloudessa. Sosiaalisen kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti tuleville sukupolville tulee mahdollistaa samat hyvinvoinnin edellytykset kuin meille. (Ympäristöministeriön www-sivut 2012.)

Asikaisen (2012, 9-11) mukaan matkailunäkökulmasta sosiaalinen kestävyys korostuu tasa-arvossa, saavutettavuudessa ja esteettömyydessä. Esteettömyys edistää ympäristön turvallisuutta sekä toimivuutta (Blinnikka 2012a, 42). Matkailua voidaan tarkastella syvemmin myös sosio-kulttuurisesta näkökulmasta, jossa korostuvat muun muassa paikallisen väestön vaikuttamismahdollisuudet ja paikallisen kulttuurin kunnioittaminen. Kulttuurillisen kestävyuden tavoitteina on suojata taiteen ja alueiden ominaispiirteiden elinvoimaisuudet kuten maisemat, historialliset rakennukset ja perinteet. (Asikainen & Kivikangas 2012, 9-11.)

Rajakartanon ympäristökartoituksessa kestävä kehitys on huomioitu läpi haastattelun, mutta kestävän kehityksen näkyvyyttä tarkastellaan myös omassa erillisessä teemassaan. Ekologisen kestävyuden tasoa selvitetään kartoituksessa esimerkiksi selvittämällä johdon käsityksiä toiminnan merkittävimmistä ympäristövaikutuksista, miten hankinnoissa huomioidaan Rajakartanossa ympäristönsuojelu, millä tavoin ympäristövaikutuksia pyritään vähentämään sekä miten vieraita ja asiakkaita opastetaan ympäristöystävällisistä kulutustavoista. Taloudellista kestävyyttä tarkastellaan kartoituksessa toimintavarmuuden kautta selvittämällä millä keinoin palvelun tarjoamiseen liittyviä kulutuslukemia seurataan järjestelmällisesti ja millaisia investointeja Rajakartanolla on tehty ympäristöystävällisen palvelun tarjoamiseksi. Sosio-kulttuurinen kestävyys ilmenee kartoituksessa siten, että selvitetään muun muassa millaisia hyvinvointi- ja luontopalveluja Rajakartano tarjoaa, millainen työllistävä

vaikutusta yrityksellä on ja millaisia yhteistyöprojekteja Rajakartanolla on ollut alueen muiden toimijoiden kanssa.

Kestävän kehityksen huomioimista pyritään selvittämään omassa osiossaan kartoittamalla miten erityisryhmät huomioidaan ja millaisissa yhteistyötehtävissä Rajakartanolla on toimittu alueen muiden toimijoiden kanssa. Lisäksi kestäväan kehitykseen ja tutkimuksessa tarkasteltuihin teorialähteisiin kuuluu merkittävänä osana seuranta ja kehittäminen, jonka vuoksi Rajakartanon ympäristösuunnitelmassa tarkastellaan yrityksen johdon asettamia tavoitteita sekä esitetään kehittämiskeinoja tavoitteiden saavuttamiseksi ja kehityksen seurannaksi.

5.3.1 Common Assessment Framework

Valtiovarainministeriön laatima Kestävän kehityksen Common Assessment Framework (CAF) -liite on laadittu ympäristöjärjestelmää rakentaville organisaatioille avuksi yhteiskuntavastuun ja sosiaalisen kestävyuden yhdistämiseksi liiketoimintaan. CAF -liitteet on kehitetty avuksi laadunarviointiin, mutta kyseisen liitteen avulla organisaatiot voivat arvioida ja kehittää kestäväan kehityksen mukaista toimintaa kaikilla toiminnan osa-alueilla. Tutkimuksessa laadittavan ympäristösuunnitelman kannalta merkittävimmät, CAF -liitteessä esille tulevat ohjeistukset ovat viidestä eri osa-alueesta: johtajuus, strategiat ja toiminnansuunnittelu, kumppanuudet ja resurssit, asiakas- ja kansalaistulokset sekä yhteiskunnalliset tulokset. (Valtiovarainministeriö 2008.)

CAF -liitteen perusteella ympäristösuunnitelmassa selvitetään esimerkiksi ympäristöasioiden näkyvyyttä Rajakartanon arvoissa, visiossa ja strategiassa, selvitetään ympäristöviestinnän tasoa huomioiden viestinnässä kaikki sidosryhmät, kartoitetaan missä määrin sidosryhmien ympäristöhallinta vaikuttaa Rajakartanon toimintaan, esitetään keinoja yhteistyön kehittämiseksi sekä kartoitetaan ympäristöasioiden huomioimista Rajakartanon virkistyspalveluissa. Sidosryhmien tarkastelu on tärkeää, koska verkostoituminen on tehokas johtamisen apuväline saavutettavuuden ja kehittymisen kannalta (Puhakka 2007, 56).

5.3.2 Kestävä majoituspalvelu

Kestävän kehityksen periaatteiden mukaisessa majoituspalvelussa huomioidaan luonnonvarojen kestävä käyttö läpi palvelun elinkaaren. Palvelun elinkaaren vaiheita voidaan tarkastella luokittelemalla ne seuraavasti: hankinnat, palvelun tarjoaminen ja jätteet (EU-kukka kriteerit 578/2009). Tarvittavien hankintojen raaka-aineet tuotetaan ympäristöystävällisesti, palvelun tarjoamiseen käytetään mahdollisimman vähän ja tehokkaasti uusiutumattomia luonnonvaroja ja palvelun kulutuksesta syntyy mahdollisimman vähän päästöjä, mutta silti saavutetaan korkein mahdollinen laatutaso ja taloudellinen voitto samankaltaisiin majoituspalveluihin nähden.

Johto voi vaikuttaa kestävä palvelun tuottamiseen ympäristöystävällisten hankintojen kautta välttämällä ongelmajätettä sisältäviä tuotteita. Koska majoitusyrityksissä palvelujen tuottamiseksi tarvittavat hankinnat ostetaan yleensä ulkoisesti, raaka-aineiden, tavarantuottajien ja -toimittajien ympäristöystävällisyys ovat tärkeitä hankintojen ympäristövaikutusten arvioinnin kohteita. Rajakartanon majoituspalvelun ja oheispalvelujen tuottamiseen tarvittavat fyysiset hankinnat muodostuvat majoitustilojen kulutustavaroista (huonekalusteet, sähkölaitteet, tekstiilit, sisustus- ja lattiamateriaalit, ravintolatarvikkeet ja -raaka-aineet, kokoustarvikkeet, ulko- ja saunatilojen tarvikkeet) ja hallinnollisissa tehtävissä tarvittavista toimistotarvikkeista (toimistolaitteet, työvaatteet). Hankinnoissa ympäristövaikutuksia voidaan vähentää investoimalla kestäviin, energiatehokkaisiin ja ympäristöystävällisiin tuotteisiin, jotka kuluttavat mahdollisimman vähän energiaa ja materiaaleja (Reinikainen 2010, 17).

Majoituspalvelun tarjoamiseksi tarvitaan hankintojen lisäksi energiaa (vesi, sähkö), työvoimaa (esimerkiksi siivous- ja huoltopalveluja), yhteistyökumppaneita, alihankkijoita ja rakennuspalveluja mahdollisten uudistusten varalta. Huoneistomajoituspalvelu kuluttaa esimerkiksi vettä suihkuihin, käsien pesuun, saunomiseen, wc-pönttöjen huuhteluun, astioiden pesuun, pyykinpesuun, siivoukseen ja ruoanlaittoon. Energiankäyttö on yksi tärkeimmistä tarkastelun kohteista hotellien ympäristövaikutusten kartoittamisessa, koska Lyytimäen ja Hakalan (2008, 208-209) mukaan Suomessa energiantuotanto aiheuttaa liikenteen ohella suurimman osan kaikista päästöistä. Lisäksi viestinnän avulla johto tiedottaa asiakkaille palvelun sisällöstä ja käytöstä

sekä henkilöstölle palvelujen ylläpitämisestä. Esimerkiksi siivouspalveluista vastaava henkilöstö voi vähentää ympäristöhaittoja käsittelemällä oikein puhdistusaineita.

Majoituspalvelun kuluttamiseen liittyy paljon asumisen kaltaista kulutusta ja tuotettua jätettä. Jätteiden syntyyn majoitusyrityksissä vaikuttavat merkittävimmin palvelun kuluttajat eli asiakkaat, mutta henkilöstö ja johto osaltaan vaikuttavat tuotettuun jätteeseen valittujen hankintojen kautta ja ylläpitäessään palvelua asiakkaille. Majoituspalvelun käyttö kuluttaa merkittävimmin sähköä etenkin valaistukseen sekä sisäilman ja veden lämmitykseen sekä vettä, tekstiilejä, ruoka- ja juoma-aineita, joista aiheutuvat päästöt ja jätteet muodostavat palvelun tarjoamisesta aiheutuvat jätteet. Lisäksi hotellin varustukseen sisältyvien kuluviin tarvikkeiden uusiminen aiheuttaa jätettä. Majoituspalvelujen kulutukseen liittyviä vältettäviä ongelmajätteitä ovat esimerkiksi tulostimissa käytetyt musteet, jäähdytys- ja sähkölaitteet kuten jääkaapit, paristot, energiansäästölamput, matkailijoiden mukana kulkevat lääkkeet, rasvat ja öljyt esimerkiksi ravitsemistuotteista sekä kuluvat sähkölaitteet, kuten mikroaaltouunin ja kahvin- ja vedenkeitinimet ja tietokoneet (EU-kukka kriteerit 578/2009).

Majoituspalvelu tuottaa myös matkailun edellyttämän liikenteen takia epäsuorasti välillisiä päästöjä, jonka vuoksi asiakkaiden ja henkilöstön tiedottaminen ympäristöystävällisistä liikennevaihtoehdoista on tärkeää. Muuttamalla kulutustapoja kuten vähentämällä kulutusta asiakkaat, henkilöstö sekä yrityksen johto voivat vähentää palvelun kulutuksesta aiheutuvia päästöjä. (Reinikainen 2010, 17.)

Koska matkailijoiden vaikutukset luontoon ovat merkittävät ja luontomatkailu on tärkeä elinkeinolähde Suomessa (Puhakka 2007, 59; Harju-Autti 2011, 24) sekä Rajakartanon toimialueella, Rajakartanossa tulisi vaikuttaa matkailijoiden kulutustottumuksiin. Matkailijat vaikuttavat ympäristöön haitallisesti roskaamisella, kuluttamalla maaperää ja kasvillisuutta, aiheuttamalla haittoja eläimistöille, vesistöille ja maiseman monimuotoisuudelle sekä aiheuttamalla päästöjä ja meluhaittoja matkailuun liittyvästä liikenteestä (Puhakka 2007, 59). Kun hotellilla panostetaan asiakkaiden ympäristökasvatukseen edistämiseen esimerkiksi energiankäyttöohjeistusten avulla, parhaassa tapauksessa asiakkaat vähentävät palvelun kulutuksesta aiheutuvia päästöjä ja ottavat malleja käytäntöön muilla matkoillaan.

Ympäristökartoituksessa pyritään selvittämään miten Rajakartanon asiakkaiden aiheuttamia ympäristöhaittoja voitaisiin vähentää selvittämällä esimerkiksi missä määrin asiakkaat voivat vaikuttaa energian- ja vedenkulutukseen, jätteiden tuotantoon ja lajitteluun huoneistoissa, miten erilaisten sähkölaitteiden käytöstä ja jätteiden lajittelusta ohjeistetaan asiakkaita ja millaisia liikkumisvaihtoehtoja asiakkailla on alueella.

5.4 Ympäristömerkit

Rajakartanon ympäristösuunnitelmaa laatiessa on tärkeää tutustua majoituspalvelujen ympäristömerkkeihin, koska Rajakartanon laatutavoitteisiin kuuluu mahdollisesti tulevaisuudessa ympäristömerkin hakeminen, ja lisäksi merkittävimpien ympäristömerkkien tuntemus on osa ympäristötietoista johtamista. Seuraavissa kappaleissa kerrotaan ympäristömerkkien tarkoituksista, hyödyistä ja ongelmista yleisesti sekä tarkemmin Joutsenmerkin, EU-kukka ja Vihreä avain (The Green Key) merkkien myöntämisedellytyksistä.

Ympäristömerkkien katsaus opinnäytetyössä on rajattu Joutsenmerkkiin, EU-kukka- ja Vihreä avain -merkkiin, koska niiden standardeissa on säädetty juuri majoitustoimintaa koskevista ympäristönäkökulmista ja ne vaikuttavat eri alueilla. Joutsenmerkki on arvostettu ja tunnettu ympäristömerkki Suomessa, EU-kukka -merkkiä käytetään kansainvälisesti Euroopassa ja Vihreä Avain on luotettavien tahojen tukema, voittoa tavoittelematon ympäristöohjelma, jota käytetään eri puolilla maailmaa (Joutsenmerkin [www-sivut 2012](#); EU-kukka ympäristömerkin [www-sivut 2012](#); Vihreä avain [www-sivut 2012](#)).

Ympäristömerkki toimii kuluttajien apuna tuotevalinnoissa. Ympäristömerkkeihin liittyvien kriteerien tunteminen auttaa myös yrityksiä tuotannon kehittämisessä. Ympäristömerkki on lisäksi arvokas markkinoinnissa ja myynninedistämisessä, kuten tutkimukset osoittavat. Suomalaisista 43 % on sitä mieltä, että ympäristömerkinnät tuotteissa vaikuttavat merkittävästi ostopäätökseen ja 79 % on valmiita maksamaan ympäristöystävällisistä tuotteista enemmän (Eurobarometer 2009, 18-19).

Yleisesti tuotteissa käytettyjä ympäristömerkkejä Suomessa ovat esimerkiksi Maailman luonnonsäätiön eli WWF:n pandamerkki, Suomen luonnonsuojeluliiton norppa -merkki, *Hyvää suomesta* -merkki sekä luomutuotteissa käytetty *Luomu* - valvottua tuotantoa - aurinkomerkki (Lyytimäki & Hakala 2008, 365). Lisätietoa esimerkiksi elintarvikkeiden ympäristömerkinnöistä saa Kuluttajaliiton Internet -sivulta www.kuluttajaliitto.fi. Erilaisia kansainvälisiä matkailupalvelujen ympäristömerkkejä ovat aikaisemmin mainittujen lisäksi esimerkiksi *Energy Star* (ks. www.energystar.gov), *Green Globe* (ks. www.ec3global.com), *Blue Flag* eli Sinilippu (ks. www.blueflag.org), *Green Tourism Business Scheme* (ks. www.green-business.co.uk), *Bra miljöval* (ks. www.naturskyddsforening.se) sekä *Naturens bästa* (ks. www.naturesbasta.se) (Kalmari & Kelola 2009, 94-95).

Ongelmana ympäristösertifikaattien käytössä on muun muassa vaihtelevuus luotettavuudessa ja tarkoitusperissä. Kalmarin ja Kelolan (2009, 81-82) mukaan maailmanlaajuista valvontaa ei ole, merkintöjen vertailu on vaikeaa, koska jokaisella merkillä omat vaatimuksensa, merkkejä myönnetään eripituisiksi ajoiksi ja useimpien merkkiä käyttäoikeus on maksullista. Jotkut merkit kertovat tuotteen ominaisuuksista, tuotantotavoista ja ympäristövaikutuksista, kun jotkut ilmentävät, että tuotteen ostamalla kuluttaja tukee esimerkiksi jonkin ympäristöjärjestön toimintaa. Toiset ympäristömerkit eivät siis suoranaisesti liity ympäristönsuojeluun. (Lyytimäki & Hakala 2008, 365.) Esimerkiksi Reilun kaupan -merkki kertoo siitä, että tuotteen raaka-aineiden valmistajat saavat kansainvälisesti sovitun tason mukaisen korvauksen ja tuotteista lahjoitetaan osa viljelijöiden elinolojen parantamiseen (Asikainen 2006, 68). Ongelmista huolimatta Kalmari ja Kelola (2009, 81-82) ovat sitä mieltä, että myös yritysten itse rakentamat ympäristöluokitukset ja toiminnan ympäristövaikutusten selvittäminen on hyvä asia, jota kannattaa myös tukea.

Joutsenmerkin, EU-kukka- ja Vihreä avain -ympäristömerkkien majoituspalveluja koskevat merkittävimmät ympäristönäkökohdat ovat energiankulutus, vedenkulutus, jätehuolto, ympäristölle haitallisten aineiden käyttö, ravintolapalvelut, ympäristöviestinnän ja -kasvatuksen edistäminen sekä hotellien tilojen uudis- ja uudelleenrakentamisessa käytetyt materiaalit. Jokaisen kriteerin täyttyminen näissä ympäristönäkökohdissa on pystyttävä näyttämään yrityksessä toteen merkkien valvojille. (EU-kukka kriteerit 578/2009; Joutsenmerkin kriteerit 2012; Vihreä avain kriteerit 2012.)

Kyseisten ympäristömerkkien kriteereissä asetetaan tarkkoja prosenttiosuuksia sekä kulutusmääriä, jotka yrityksen tulee täyttää saadakseen merkin käyttöoikeuden. Esimerkiksi EU-kukka -merkki edellyttää, että määrätyn ajan kuluessa yrityksen vuotuisesta kokonaissähkönkulutuksesta vähintään 20 % saadaan uusiutuvista energianlähteistä (EU- kukka kriteerit 578/2009). Tämän vuoksi myös ympäristönäkökohtien määrällinen seuranta on tärkeää, mikäli yrityksen tavoitteena on ympäristömerkin saaminen.

Lisäksi on huomioitavaa, että ympäristösertifikaatit, kuten Joutsenmerkki ja EU-kukka, edellyttävät osittain ympäristön kannalta parhaan mahdollisen tekniikan ja materiaalien käyttämistä jo merkin hakemusvaiheessa, kun taas Vihreä avain -merkki antaa yrityksille siirtymäaikaa, jonka kuluessa tietyt tavoitteet investointien suhteen on saavutettava. Toisaalta EU-kukka merkki edellyttää osittain, että uusia laitteita hankkiessa tai vaihdettaessa on laitteiden täytettävä tietyt vaatimukset koskien esimerkiksi energiatehokkuusluokkaa tai automaattisuutta. (EU-kukka kriteerit 578/2009; Joutsenmerkin kriteerit 2012; Vihreä avain kriteerit 2012.) Koska taloudelliset resurssit ovat Rajakartanolla rajalliset, nämä vaatimukset voivat vaikeuttaa ympäristömerkin hakemista tässä vaiheessa.

5.4.1 Joutsenmerkki

Joutsenmerkityissä tuotteissa huomioidaan tuotteen koko elinkaaren vaikutukset ympäristöön. Merkillä tunnustetaan tuotteita, jotka tuottavat merkittävästi ympäristöhyötyjä tuoteryhmässään. (Joutsenmerkin www-sivut 2012.) Merkin tunnettuus ja kestävä kehitys huomioiminen merkin kriteereissä edellyttävät merkkiin tutustumista tutkimuksessa. Tunnetuimmista hotelliketjuista muun muassa useat Blu Radisson- ja Scandic -hotellit ovat joutsenmerkittyjä (Blu Radisson www-sivut 2012; Scandic -hotelliketjun www-sivut 2012). Vaikkakin Rajakartanolle kyseisen merkin kriteerien täyttäminen voi olla pitkän aikavälin prosessi korkeiden vuosi- ja hakemuskusujen vuoksi, on tärkeää tietää millaiset kriteerit Joutsenmerkityt tuotteet täyttävät ja millaisia tuotteita yritys voi hankintojensa kautta tukea.

Merkin myöntämisestä ja valvonnasta vastaa Ympäristömerkinä. Joutsenmerkkiin liittyvät maksut koostuvat hakemusmaksusta, johon sisältyy myös tarkastus, sekä vuosittaisesta lupamaksusta, joka oikeuttaa merkin käyttöön tuotteissa ja markkinoinnissa. Mikroyritykset saavat 50 % alennuksen hakemusmaksusta. Mikroyrityksessä toimii alle kymmenen työntekijää ja liikevaihto on alle 500 000€. Merkin aiheuttamat kustannukset ovat ensimmäisestä hakemusmaksusta 1000 € sekä lupamaksusta minimissään 1000€, jos liikevaihto on alle 500 000€. Merkin käyttöluva on määräaikainen 3-5 vuotta, sillä kriteerejä uudistetaan väliajoin. Kriteerien uudistettua yritys joutuu hakemaan käyttöluvaa uudelleen, jolloin uusintahakemusmaksu on puolet alkuperäisestä hakemusmaksusta eli mikroyritysten tapauksessa 500€. (Joutsenmerkin www-sivut 2012.)

Joutsenmerkin myöntämisperusteista majoitusalan yrityksille kerrotaan Internet osoitteessa www.ymparistomerkki.fi – Joutsenkriteerit - Hotellitoiminta. Joutsenmerkki edellyttää majoitusyritykseltä tarkkaa kirjanpitoa ympäristönäkökohdista, jotka tarkastetaan vuosittain. Hakemusvaiheessa ei edellytetä dokumentaatiota. Lisäksi standardissa esitetään yksityiskohtaisia vaatimuksia liittyen esimerkiksi kiellettyihin materiaaleihin ja aineisiin (esimerkiksi halogenoidut muovit kuten PVC, halogenoidut palonestoaineet, CFC-aineet), energiansäästö- ja loisteputkilamppujen käyttöaikaan, henkilökunnan työtehtäviin (esimerkiksi television sulkeminen siivouksen yhteydessä), käytettäviin siivousaineisiin sekä luomuelintarvikkeiden ja ympäristömerkittyjen hankintojen seurannasta. Ympäristönäkökohtia arvioidaan pisteillä ja merkin saaminen edellyttää, että pakolliset raja-arvot täyttyvät ja 65 % kokonaispistemäärästä täyttyy. (Joutsenmerkin kriteerit 2012.)

5.4.2 EU-Kukka

EU-kukka on kansainvälisesti arvostettu majoituslalla käytetty ympäristösertifikaatti, vaikkakin vähemmän tunnettu verrattuna esimerkiksi Pohjoismaiseen Joutsenmerkkiin (Joutsenmerkin www-sivut 2012). Vain 34 % suomalaisista tuntee kyseisen merkin (Eurobarometer 2009, 27). Kyseinen ympäristömerkki on Euroopan komission hallinnoima ja se on tarkoitettu eurooppalaisille tuotteille sekä palveluille, jotka kuormittavat vähän ympäristöä. Järjestelmän vaativuudesta kertoo kriteerien yksi-

tyiskohtaisuuden lisäksi se, että vaikka järjestelmä on ollut hyödynnettävissä jo vuodesta 1992 saakka, Euroopan alueella EU-kukalla merkittyjä palveluja ja yrityksiä on yhteensä 1 357 (vuonna 2011). (Euroopan komission [www-sivut 2012b](#).)

Euroopassa merkki on myönnetty yhteensä 356 majoitusalan yritykselle. (Euroopan komission [www-sivut 2012b](#)) Lisäksi EU-kukka -merkki on myönnetty Suomessa ainoastaan kahdelle majoitusalaan liittyvälle leirintämatkailuyritykselle, jotka ovat Metsäkartanon nuoriso- ja luontomatkailukeskus sekä SF - Caravan Satakunta ry (EU-kukka ympäristömerkin [www-sivut 2012](#)). Kaikki EU-kukalla merkityt tuotteet on tarkistettavissa maa- ja tuotekohtaisesti Euroopan komission Internet osoitteesta www.ec.europa.eu/ecat.

EU-kukka merkin myöntämisestä ja valvonnasta vastaa Suomessa Joutsenmerkin tapaan Ympäristömerkintä. Kuten myös Joutsenmerkin, EU-kukan hakeminen on maksullista ja merkki myönnetään määrä-ajaksi. Hakemusmaksu ja vuosimaksu ovat kuitenkin Joutsenmerkkiin verrattuna pienempiä – ensimmäisen vuoden kokonaiskustannukset ovat 700 euroa. Hakemus- ja vuosimaksu mikroyrityksille ovat 350 euroa. Jos yritykselle on myönnetty ISO 14001 tai EMAS sertifikaatti, hakemusmaksusta annetaan 20 prosentin alennus. Hakemus käsitellään vasta hakemusmaksun suorituksen jälkeen. Merkin saaminen edellyttää yrityksen paikanpäällä tehtävää tarkastusta, joka sisältyy hakemusmaksuun. Kriteerien noudattamista valvotaan ja yrityksille voidaan tehdä tuotetestauksia. (EU-kukka ympäristömerkin [www-sivut 2012](#).) Tarkempaa tietoa EU-kukka -merkin myöntämisedellytyksistä löytyy osoitteesta www.ymparistomerkki.fi.

5.4.3 Vihreä avain

Vihreä avain (Green Key) -tunnus myönnetään matkailupalveluille, jotka tukevat kestävä matkailua ja ilmastonmuutoksen vähentämistä. Merkki myönnetään hotelleille, leirintäalueille, ravintola -yrityksille, matkailukeskuksille ja -nähtävyyksille. Vihreä avain on voittoa tavoittelematon ohjelma, lähtöisin Tanskasta ja se on ollut käytössä vuodesta 1994 saakka. Vihreä avain -ympäristöjärjestelmä on harvinaisempi aiemmin mainittuihin ympäristömerkkeihin verrattuna, jota ilmentää esimerkiksi se,

että ympäristömerkin www-sivujen mukaan Suomessa järjestelmää ei seuraa yksikään matkailuyritys. Kuitenkin yli 1800 yritykselle eri puolilla maailmaa on myönnetty kyseinen sertifikaatti. (Vihreä avain www-sivut 2012.)

Vihreä avain -ympäristömerkki on tutkimuksen kannalta tärkeä tutustumisen kohde, sillä se on Vihreä avainmerkin www-sivujen (2012) mukaan kansainvälisen Maailman kauppajärjestön (WTO) sekä Yhdistyneiden kansakuntien ympäristöohjelman (UNEP) tukema matkailupalvelujen ympäristömerkki, joka pitää sisällään kriteerit nimenomaan pienmajoitusyrityksille. Muun muassa majoitusalailla vaikuttava Sokos Hotels -ketju seuraa Vihreä avain -ympäristöohjelmaa useissa Viron yksiköissään (Sokos Hotels www-sivut 2012), ja useille Euroopassa sijaitseville Blu Radisson -ketjun hotelleille on myönnetty kyseinen merkki (Blu Radisson www-sivut 2012).

Vihreä avain -merkin ympäristökriteerien pääkohdat koskettavat seuraavia aiheita: ympäristöhallinta, asiakkaiden, henkilökunnan sekä sidosryhmien osallistuminen, vesi, energia ja jätahuolto, tiedottaminen, kemikaalien käyttö, avoimet tilat sekä ruoka ja juomat. The Foundation for Environmental Education (FEE) -järjestön edustaja vastaa merkin myöntämisestä maissa, jotka kuuluvat kyseiseen järjestöön. FEE -jäsenyys on maksullista. Suomessa ohjelmasta vastaa kansainvälinen hallinto The Green Key International Coordination, joka sijaitsee Tanskassa. Tietoa maksuista saa ottamalla yhteyttä kyseisen järjestön johtoon. (Vihreä avain www-sivut 2012.)

Vihreä avain kriteeri on jaettu kahteen osioon: määräykset (Imperatives) sekä suositukset (Guideline). Suositusten täytäntöön panoon on annettu yritykselle aikaa sen mukaan kuinka monta vuotta yritys on järjestelmää soveltanut toiminnassaan. Esimerkiksi ensimmäisen kahden vuoden aikana yrityksen on noudatettava vähintään kolmea suosituskriteeriä, kun taas yli kymmenen vuoden osanotto järjestelmässä edellyttää, että yrityksen toiminnassa täyttyy vähintään 50 prosenttia järjestelmän suosituskriteereistä. Suositukset on merkitty standardissa ”G” -kirjaimella. Osa kriteereistä edellyttää lisäksi dokumentointia, joka näkyy ”doc” -tunnuksena kriteerin perässä. Kriteeri uusitaan kolmen vuoden välein ja tutkimuksessa viitattu standardipainos on tuorein vuosille 2012 - 2015. (Vihreä avain kriteerit 2012.) Lisätietoa merkin myöntämisedellytyksistä saa seuraavasta linkistä: www.green-key.org/Menu/Criteria/Hotels/International+Baseline+Criteria+Hotels.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Rajakartanon ympäristösuunnitelman laatimiseksi kartoitettiin aluksi Rajakartanon nykytilaa ympäristöjohtamisessa haastatteleamalla Rajakartanon toimitusjohtajaa ja työn tilaajaa Elvi Lemmetyistä. Aineiston purkamisessa käytettiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Tuomin ja Sarajärven (2009, 103-117) mukaan teoriaohjaavaa sisällönanalyysia ohjaa tietty käsitejärjestelmä, ja sen tavoitteena on saada kerätty aineisto järjestetyksi tiivistettyyn ja selkeään muotoon johtopäätösten tekoa varten. Näin ollen ensimmäisenä muodostettiin haastattelurunko (Liite 1) ympäristökartoitusta varten tutkimuksessa esitettyjen ympäristönäkökohtien avulla. Tämän jälkeen haastatteluaineistoa verrattiin tutkittuun teoriaan ja haastattelusta poimittiin asiat, jotka kuuluvat valittuun analyysirunkoon.

Ympäristökartoituksen tuloksena syntynyt tiivistetty kuvaus Rajakartanon nykytilanteesta ympäristön huomioimisessa esitetään Rajakartanon ympäristösuunnitelmassa (luku 7). Nykytilannekuvauksessa tuodaan esille sekä vahvuuksia että heikkouksia Rajakartanon toiminnassa. Tämän jälkeen haastatteluaineiston analyysin perusteella havaittuja puutteita varten koottiin toimenpide-ehdotuksia Rajakartanon toiminnan kehittämiseksi.

Tässä luvussa esitetään tarkemmin ympäristökartoituksen (Liite 1) pääkohtia sekä haastattelutilanteessa esille tulleita asioita. Opinnäytetyön varsinainen tulos eli Rajakartanon ympäristösuunnitelma esitetään omassa luvussaan (luku 7), jotta tulosten tarkastelu olisi selkeää. Ympäristösuunnitelmassa otsikot esitetään haastattelurungon (Liite 1) teemojen mukaan, jotta analyysin kulkua voi verrata selkeämmin haastattelukysymyksiin.

6.1 Rajakartanon ympäristökartoitus

Ympäristökartoitusta varten laadittiin haastattelurunko opinnäytetyön teoriaosuudessa esille tulevien ympäristönäkökulmien pohjalta. Ympäristökartoituksessa huomioitiin ISO 14001- ja EMAS -standardien edellytykset, ympäristölainsäädäntö, kestävän

kehityksen edellytykset sekä Joutsenmerkin, EU-kukka- ja Vihreä avain - ympäristömerkkien majoitusyrityksiä koskettavat vaatimukset.

Tutkimuksessa tarkasteltujen ympäristönäkökulmien ja Rajakartanon toiminnan alustavan tarkastelun (ks. luku 3) perusteella ympäristökartoitukseen valittiin kahdeksan teemaa ja aihe-alueita sulkeissa esitettynä: 1) johdon sitoutuneisuus (lainsäädännön huomioiminen, ympäristöpolitiikka), 2) hankinnat (uudis- ja uudelleenrakentamisessa käytetyt materiaalit, parhaan mahdollisen tekniikan käyttö, luonnonvarojen kulu- tus), 3) palvelun tarjoaminen (energiankulutus ja -tehokkuus, vesi, jätteet, biologinen monimuotoisuus, ympäristölle haitallisten aineiden käyttö, ravintolapalvelut, laitteis- to, ympäristöasioiden huomioiminen virkistyspalveluissa), 4) oheispalvelut (ravinto- la- ja kokouspalvelut, ulkotilat, oheismyyntituotteet ja kuljetukset) 5) ympäristöviestintä (viestinnän ja -kasvatuksen edistäminen, palautejärjestelmät), 6) kestävä kehitys (esteettömyys, yhteisöllinen toiminta) 7) sidosryhmät (yhteistyön taso, sidosryhmien ympäristöarvot) ja 6) tulevaisuus (toiminnan kehittäminen).

Haastattelukysymykset laadittiin laadullisesta näkökulmasta. Pääasiassa jokaisen teeman aluksi kysymykset asetettiin siten, että selvitettiin aiheeseen liittyviä seikkoja käyttämällä kuvailevia kysymysmuotoja kuten ”millaisia”, ”miten”, ”kuinka” ja ”millä tavoin”, jotta haastateltavalla olisi mahdollisuus kertoa toiminnasta vapaasti. Tämän jälkeen pyrittiin tarkentamaan kartoitettavaa aihetta, joita ilmentävät kysymykset ”mitkä ovat...”, ”kuka”, ”onko”, ”mitä” ja ”mikä.” Ranskalaisilla viivoilla ja sulkeissa esitettyjä asioita liitettiin haastattelurunkoon tarkentaviksi apukysymyksiksi, joita käytettiin tarvittaessa riippuen siitä, mitä haastattelussa tuli esille pääkysymyksessä ja haastattelun aikaisemmissa vaiheissa. Apukysymykset olivat välttämättömiä, koska aihe-alue oli niin laaja ja vaati paljon uuden asian opettelua haastattelijalta.

Ympäristökartoituksessa keskityttiin pääasiassa laadullisiin näkökohtiin vaikka Pesosen (ym. 2005, 33-35) mukaan ympäristönäkökohtia on tärkeää tarkastella myös määrällisestä näkökulmasta. Muutamia määrällisiä indikaattoreita eli ympäristövaikutusten mittareita otettiin mukaan haastattelurunkoon (Liite 1) esimerkiksi kysymällä energialamppujen arvioitua prosenttiosuutta kaikista käytetyistä lampuista sekä luomu- ja lähiruokatuotteiden prosenttiosuutta käytetyistä raaka-aineista. Tarkkoja

kulutus- ja tuotantomääriä ei kerätty ympäristökartoituksessa, koska niihin perehtyminen olisi vienyt opinnäytetyön toteuttamiseksi liikaa ajallisesti. Muutamat määrälliset mittarit huomioitiin haastattelurungossa, koska ne auttavat yritystä tavoitteiden hahmottamisessa sekä haastattelurungon hyödyntämisessä myöhemmissä ympäristökartoituksissa. Lisäksi näistä syistä ympäristösuunnitelman toimenpide-ehdotuksissa asetetaan tavoitteet ympäristönäkökohtien tarkkailua ja mittauksia varten.

Yleisesti lähdeaineistossa ympäristöjohtamisen merkittävänä osa-alueena pidetty ”henkilöstön osuus ympäristöasioissa”, on osittain jätetty ympäristökartoituksessa tarkastelun ulkopuolelle. Esimerkiksi henkilöstön koulutuksen järjestäminen ympäristöasioihin liittyen on tärkeää ympäristöjohtamisessa (Haaga-Perho [www-sivut 2012](#)), mutta koska Rajakartano työllistää vain kausittain ulkopuolista työvoimaa tämä jätettiin kartoituksesta pois. Toisaalta kausihenkilöstö on huomioitu ympäristöviestinnän osalta esimerkiksi siivouspalvelua, energian säästämistä ja jätteiden lajittelua koskeavissa ympäristöohjeistuksissa.

6.2 Haastattelun toteutus

Haastattelu toteutettiin ennalta sovitusti 18.6.2012 ja haastateltavana oli Rajakartanon toimitusjohtaja Elvi Lemmetyinen. Haastattelupäivä sovittiin sähköpostitse ja haastatteluun varattiin etukäteen pari tuntia. Haastattelupaikkana oli sovitusti Rajakartano, huoneistohotellin päärakennuksen rauhallinen veranta.

Haastattelu nauhoitettiin ja lisäksi kirjoitin muistiinpanoja haastattelun kuluessa. Nauhoittamisen ja muistiinpanojen ansiosta haastattelua pystyttiin tarkastelemaan jälkikäteen useita kertoja ja aineistosta jäi epätodennäköisemmin huomioimatta asioita. Kuuntelin nauhoitetun haastattelun useaan kertaan ja kirjoitin sen tietokoneella puhtaaksi. Puhtaaksi kirjoitettua eli litteroitua haastatteluaineistoa kerääntyi kaikkiaan noin kuusi sivua. Nauhoitettua haastatteluaineistoa kerääntyi yhteensä 1 tunti 35 minuuttia. Haastattelukysymyksiä ei lähetetty ajanpuutteen vuoksi etukäteen Rajakartanon toimitusjohtajalle. Tämä olisi lyhentänyt haastattelu aikaa, kun haastateltavalla olisi ollut aikaa tutustua kysymyksiin. Haastattelupäivänä Lemmetyisellä ei

kuitenkaan ollut muita kiireitä, jonka ansioista haastattelu voitiin toteuttaa rauhalliseen tahtiin.

Haastattelu toteutettiin suunnitellusti teemahaastatteluna. Haastattelun aluksi kerroin lyhyesti haastateltavalle millaisia teemoja haastattelussa käydään läpi ja miksi valitsin tarkasteluun kyseiset teemat. Pääteemojen lisäksi kysyttiin haastattelun aluksi muutamia taustakysymyksiä liittyen Rajakartanon asiakkaisiin, henkilöstöön sekä ulkoistettuihin palveluihin, jotta saatiin tarkempaa tietoa yrityksen rakenteesta. Kontaktin avaukseksi taustakysymykset tuntuivat sopivalta.

Koska ympäristöhallinta lähtee yrityksen johdon sitoutuneisuudesta ja ympäristöpolitiikan muodostamisesta (Reinikainen 2010, 46-53), kysyttiin haastateltavalta aluksi kysymyksiä Rajakartanon lähtökohtatilanteesta ympäristöasioiden hallinnan suhteen. Lemmetyinen viittasi ensimmäisen teeman kysymyksissä myös aikaisemmin lähettämäänsä sähköpostiin (Lemmetyinen sähköposti 12.3.2012), jossa kerrotaan Rajakartanon toimintaperiaatteista (ks. luku 3.3).

Seuraavat teemat 2 Hankinnat ja 3 Palvelun tarjoaminen sisältävät pääasiassa tarkentavia kysymysmuotoja kuten ”kuka”, ”onko” ja ”mikä”, sillä niiden tavoitteena oli saada tarkempaa tietoa, jota voitaisiin hyödyntää myös liiketoiminnan määrällisessä tarkastelussa. Näissä teemoissa kartoitetaan tutkimuksessa esitettyjen ympäristömerkkien vaatimuksia sekä lainsäädännön edellyttämiä vaatimuksia. Teemaosioissa 4-7 kysyttiin pääasiassa ympäristöön liittyen tiedottamisesta, kestävän kehityksen ja sidosryhmien huomioimisesta sekä tulevaisuuden tavoitteista. Teemat valittiin haastatteluun, koska kyseiset ympäristönäkökohdat tulevat vahvasti esille tutkimuksessa esitettyjen ympäristösertifikaattien myöntämisedellytyksissä, ISO 14001 -standardin vaatimuksissa, kestävän kehityksen edellytyksissä sekä lainsäädännön vaatimuksissa. Esimerkiksi kaikissa lähdeaineistoissa korostui jatkuva yritystoiminnan kehittäminen, joka on Tulevaisuus -teemaosion tarkastelun aihe.

Lemmetyinen vastasi kysymyksiin pääasiallisesti asiantuntevasti ilman vaikeuksia ja haastattelutilanne oli yleisesti rento. Muutamiin kysymyksiin liitetyt määrälliset osat alueet olisivat vaatineet haastateltavalta etukäteen asiaan perehtymistä, mutta niihin ei asetettu haastattelua laatiessa suurta painoarvoa, joten ne toimivat aineistona lä-

hinnä suunta-antavina apuvälineinä. Määrälliset indikaattorit liitettiin kysymyksiin, jotta niitä voitaisiin mahdollisesti tulevaisuudessa hyödyntää kehityksen seurannassa. Haastattelijana pyrin kommentoimaan mahdollisimman minimaalisesti ja myönteisesti käyttäen esimerkiksi sanoja ”aivan”, ”mmm” tai ”joo”. Tarkentavia kysymyksiä käytettiin paljon apuna. Kokonaisuudessaan haastattelu sujui mutkattomasti, eikä käsitteiden ymmärtämisessä ollut vaikeuksia. Tästä voi päätellä, että haastateltava on hyvin tietoinen haastattelussa esille tulleista ympäristönäkökohdista.

Seuraavassa luvussa Rajakartanon ympäristösuunnitelma esitetään tutkimustuloksia tiivistetysti eli Rajakartanon nykytilannetta ympäristön huomioimisessa ja esitetään kehitysehdotuksia toimenpide-ehdotusten muodossa. Toimenpide-ehdotukset on asetettu nykytilannekuvauksessa esille tulevien puutosten pohjalta siten, että niissä huomioidaan, kuten ympäristökartoituksen laatimisessakin, ympäristöjärjestelmän osa-alueet, ISO 14001 -standardin edellytykset, kestävä kehitys sekä osittain Joutsenmerkin, EU-kukan ja Vihreä avain -ympäristömerkkien myöntämisedellytykset.

7 RAJAKARTANON YMPÄRISTÖSUUNNITELMA

Ympäristösuunnitelmaan asetetaan ympäristötavoitteet tietyllä ajanjaksolle esimerkiksi muutamalle vuodelle. Koska tutkimuksessa esitettyjen kehittämisehdotusten täytäntöönpano on työn toimeksiantajan vastuulla, toimeksiantaja vastaa myös tavoitteiden asettamisesta sopivalle ajanjaksolle. Tässä ympäristösuunnitelmassa esitetään toimenpide-ehdotukset huoneistohotelli Rajakartanon ympäristöpolitiikan muodos- tamiseksi, ympäristömerkintöjen huomioimiseksi hankinnoissa, energian, veden, ja jätteiden käsittelyä varten, oheispalvelujen (ravintola, kokous, virkistys) kehittämiseksi kestävä kehityksen mukaisesti sekä ympäristöviestinnän ja yhteistyön kehittämiseksi toimialueella, jotka ovat tutkimuksen lähdeaineiston perusteella merkittävimmät osa-alueet majoitusyrityksen ympäristöjärjestelmän rakentamisessa ja kestä- vän kehityksen huomioimisessa.

Suunnitelmassa kuvataan aluksi toiminnan nykytila aihepiireittäin, jonka pohjalta esitetään tämän jälkeen kehittämistavoite toimenpide-ehdotuksena. Rajakartanon toiminnan nykytilaa koskevat tiedot on saatu 18.6.2012 toteutetun haastattelun avulla Rajakartanon toimitusjohtajalta Elvi Lemmetyiseltä. Koska suunnitelman pääasiallisena tavoitteena on tutkia Rajakartanon mahdollisuuksia muuttaa toimintaa ympäristöä paremmin huomioivaksi mahdollisimman vähäisin taloudellisin resurssein, toimenpide-ehdotukset ovat ensisijaisesti toiminnallisia muutosehdotuksia. Rajakartanon ympäristövastaavana toimii Elvi Lemmetyinen.

7.1 Johdon sitoutuneisuus

Nykytilanne: Ympäristönäkökulmasta Rajakartanon arvot, visio ja strategia ovat selkeät päätoimijoille, mutta niitä ei ole erikseen asetettu tai kirjattu ylös. Maalaisarvoja ja jatkuvaa liiketoiminnan kehittämistä pidetään tärkeänä. Luonnonläheinen toiminta on tullut toimintaan mukaan aina luonnostaan ja valppaus maailmalla liikkuesssa on mukana jokapäiväisessä elämässä niin, että huomioidaan ”varoittavia esimerkkejä” ja poimitaan hyviä toimintamalleja. Liiketoiminnan ympäristövaikutuksista ollaan tietoisia: merkittävimpinä ympäristökuormituksina pidetään osittain käytetyn öljylämmityksen aiheuttamia päästöjä ja asiakkaiden autoilun aiheuttamia päästöjä, koska toimipaikan sijainti edellyttää asiakkailta autoa. Ympäristöjärjestelmän uskotaan vaikuttavan Rajakartanon imagoon ja näkyvyyteen, sekä houkuttelevan ympäristötietoisia asiakkaita. Lainsäädäntö huomioidaan Rajakartanolla seuraamalla muutoksia esimerkiksi median kautta, olemalla mukana hankkeissa ja huolehtimalla omavallonnasta.

Toimenpide-ehdotukset: Asetetaan selkeä ympäristöpolitiikka ja päämäärät kehittämistyölle. Ympäristöpolitiikasta täytyy tulla esille, että yritys on sitoutunut jatkuvasti kehittämään toimintaansa ja ehkäisemään ympäristön pilaantumista. Sitoudutaan ympäristöhallinnan järjestelmälliseen kehittämiseen. Testataan säännöllisesti johdon omaa ympäristöosaamista erilaisten kyselyjen ja testien avulla. Kannustetaan asiakkaita ja kausihenkilöstöä kehittämään Rajakartanon ympäristöohjelmaa olemalla avoimia uusille toimintamalleille. Kehitetään omaa tietämystä kestävästä kehitykses-

tä esimerkiksi vierailemalla aiheeseen liittyvissä tilaisuuksissa ja koulutuksissa (Valtiovarainministeriö 2008).

Tutustutaan lainsäädäntöön säännöllisesti ja kuvaillaan ISO 14001 -standardin (Moi-sio ym. 2005) edellyttämänä ympäristöohjelmassa tai -käsikirjassa, millä keinoin lainsäädännön noudattamiseen on sitouduttu. Laaditaan lainsäädännön päivitysten varalle esimerkiksi lakirekisteri, johon merkitään toimintaa koskettavat merkittävimmät lait ja asetukset sekä toimintaperiaatteita ohjaavat ohjelmat ja standardit (esimerkiksi ISO 14001), niiden päivittämispäivämäärät ja vastuuhenkilöt (Pesonen ym. 2005, 104). Rekisteri voidaan toteuttaa esimerkiksi opinnäytetyön liitteessä (Liite 4) olevan mallin mukaisesti.

7.2 Hankinnat

Nykytilanne: Viimeisimmät (2001 - 2005) suuret investoinnit ovat liittyneet Rajakar-tanolle tehtyihin rakenteellisiin uudistuksiin (esimerkiksi aurinkopaneelit, osittain eristykset, ulko-ovet). Muoveja ei ole käytetty tiloja uudistaessa ja periaatteena on, ettei niitä käytetä jatkossakaan. Rakennusmateriaaleina suositaan puuta ja tekstiileis-sä pellavaa, villaa ja puuvillaa. Kulutustavaroiden ympäristömerkintöihin ei kiinnite-tä suuresti huomiota. Pääsääntöisesti suositaan kotimaisuutta, laatua ja mahdollisim-man pitkäikäisiä materiaaleja sekä valmistetaan itse mahdollisuuksien mukaan. Esi-merkiksi pellavakankaasta ommellaan itse tarvittaessa tekstiilejä. Vältetään kerta-käyttöt tuotteita kuten kertakäyttöastioita ja yksittäispakattuja tuotteita. Siivoustarvik-keissa, kuten pesuaineissa ja jätepusseissa, suositaan ympäristöystävällisiä tuotteita. Hankintoja ei osteta erikoisliikkeistä. Rajoittavana tekijänä hankinnoissa koetaan osittain alueen niukat ostosmahdollisuudet.

Toimenpide-ehdotukset: Vihreä avain kriteerin (2012) ja Asikaisen (2006, 46) mu-kaan hankintojen ympäristöystävällisyyteen voidaan vaikuttaa suosimalla ensisijai-sesti materiaalien uudelleenkäyttöä, ympäristöystävällisiä, ympäristömerkittyjä ja energiatehokkaita materiaaleja (puuta, kiveä, tiiltä) sekä huomioimalla tilojen ja tava-roiden muunneltavuus uuteen käyttötarkoitukseen. Esimerkiksi kulutustuotteita kuten kalusteita, sähkölaitteita, tekstiilejä ja toimistotarvikkeita hankkiessa suositaan ensi-

sijaisesti vanhan korjausta, kierrätystä, yhteiskäyttöä tai vuokraamista (Lyytimäki & Hakala 2008, 364). Uutta ostetaan vain tarpeeseen ja ostettaessa suositetaan monikäyttöistä, huollettavaa, pitkäikäistä ja kierrätettävää tavaraa (Asikainen 2006, 25). Hyödynnetään Internetiä ostokanavana tai neuvotellaan alueen myyjien kanssa, mikäli ympäristöystävällisiä tuotteita ei ole saatavilla.

Hyödynnetään enemmän paikallisesti valmistettuja tuotteita kulutustuotteissa. Joutsenmerkki (kriteerit 2012) ja Vihreä avain (kriteerit 2012) edellyttävät majoitusyrityksiä kirjaamaan ylös palvelun tarjoamisessa käytetyt lähi- ja luomutuotteet, valmistajat sekä ympäristömerkityt ja Reilun kaupan tuotteet. Näin niiden osuutta voidaan lisätä tavoitteiden vaatiessa sekä ulkopuoliset tahot saavat helposti tietoa käytetyistä ympäristömerkityistä tuotteista ja yrityksen antamasta taloudellisesta tuesta alueelle. Kulutustuotteita, joiden ympäristömerkintöihin tulisi kiinnittää huomiota ovat esimerkiksi kopiopaperi, lautasliinat, käsipyyherullat, mikrokuituliinat, paristot, värikasetit, steariini- ja kyllätyksettilät, lattianhoitoaineet, huuhteluaineet, liotusaineet, tietokoneet, kopiokoneet, TV:t, pöytäliinat, servietit, vuodevaatteet ja pyyhkeet (Joutsenmerkin kriteerit 2012).

Asetetaan tavoitteeksi vähentää paperin tarvetta toimistotyössä ja käytetään kierrätyspaperia aina kun mahdollista. Panostetaan sähköisiin ohjelmiin kuten e-laskuihin paperiversioiden sijaan ja käytetään tulostimessa kaksipuoleista tulostusasetusta tai käytetään paperit molemmin puolin. Hitchcockin ja Willardin (2009, 42-45) mukaan paperissa tulisi suosia seuraavia merkintöjä: ”Post-Consumer”, ”Process Chlorine Free” (PCP), Totally Chlorine Free (TCF), ”Tree Free” ja ”FSC” (Forest Stewardship Council). Kloorimerkintöjä (Chlorine) tulee välttää, koska paperinvalmistuksessa käytetty kloori on vesistöille haitallista (Asikainen 2006, 76-77). Paperi- ja puutuotteissa käytetty FSC -merkintä tarkoittaa, että tuotteet valmistetaan kestävän kehityksen mukaisesti hoidetuista metsistä (Forest Stewardship Council www-sivut 2012).

Kiinnitetään huomiota hankintojen sisältömerkintöihin ja vältetään haitallisia aineita. Huonekalumateriaaleina vältetään tiikkiä ja mahonkia, jotka ovat peräisin sademetsistä (Elkington & Hailes 1991, 101). Joutsenmerkin (kriteerit 2012) mukaan tekstiileissä tulee välttää halogenoituja palonestoaineita ja kylmälaitteissa, lämpöpumpuissa ja ilmastointilaitteissa freoneita eli CFC -kylmäainetta (chlorine fluorine carbon),

jotka tuhoavat ilmakehän otsonikerrosta. Lisäksi vältetään polyvinyylikloridia (PVC) rakennusmateriaaleissa kuin myös kulutustavaroissa. PVC:tä on muun muassa huonekaluissa, sähkölaitteiden johdoissa, muovitaskuissa, mapeissa, kontaktimuovissa, teipissä, cd-koteloissa ja kuplapakkauksissa. PVC on haitallista, sillä se sisältää vähintään 50 % klooria eikä sitä voi kierrättää tai polttaa. (Asikainen 2006, 79.)

Hankintoja valitessa voidaan käyttää apuna erilaisia arviointityökaluja, jotka arvioivat tuotteiden ympäristöystävällisyyttä sekä kestävän kehityksen mukaisia edellytyksiä tuotteissa, joita on koottu taulukkoon 2 (Liite 5). Neuvoja esimerkiksi vihreään rakentamiseen saa seuraavilta Internet -sivulta: www.ekotoimivakoti.fi, www.rakennustieto.fi, www.rakentajanekolaskuri.fi (ks. energiatehokkuuslaskurit ja ”Ekorakentajan opas”). Osoitteesta www.ec.europa.eu voi seurata ajantasaisesti Euroopan yhteisöjen komission julkaisemaa ajantasaista tietoa kehityksestä ja muutoksista esimerkiksi energiaratkaisuissa. Kierrätysmateriaalista valmistettuja laadukkaita toimitus- ja palvelutuotteita saa tilattua esimerkiksi osoitteesta www.globehope.com/fi/ ja Joutsenmerkituotteet voi tarkastaa osoitteesta www.ymparistomerkki.fi – ”Tuotteet”.

7.3 Palvelun tarjoaminen

Seuraavissa luvuissa tarkastellaan Rajakartanon majoituspalvelun tarjoamiseen liittyviä ympäristönäkökohtia, jotka jaetaan osa-alueisiin energiankulutus, WC- ja pesutilat, laitteisto, puhtaanapito, jätehuolto sekä oheispalvelut (ravintola- ja kokouspalvelut, ulkotilat, muut palvelut). Kyseiset osa-alueet tulevat esille Joutsenmerkin, EU-kukan ja Vihreä avain -ympäristösertifikaattien myöntämisedellytyksissä (EU-kukka kriteerit 578/2009; Joutsenmerkin kriteerit 2012; Vihreä avain kriteerit 2012). Energiankulutuksen osuus palvelun tarjoamisesta vie suuren osuuden ympäristösuunnitelmassa, sillä Lyytimäen ja Hakalan (2008, 208-209) mukaan energiantuotanto aiheuttaa liikenteen ohella suurimman osan päästöistä Suomessa.

7.3.1 Energiankulutus

Nykytilanne: Rajakartanon lämmitys toimii öljyllä ja sähköllä. Käytettävän sähkön tuottaa paikallinen Pohjois-Karjalan Sähkö (PKS). Kesäisin veden lämmittämiseen

käytetään aurinkopaneeleja. Talvisin päärakennuksessa takkojen puulämmitystä hyödynnetään päivittäin. Huonelämpötiloja lasketaan, kun ei ole asiakkaita. Päärakennuksen takkahuoneessa olevan lämpötilamittarin avulla seurataan molempien rakennusten lämpötiloja. Toinen rakennus suljetaan useimmiten kokonaan pois lämmityksestä hiljaisina kausina. Asiakkailla ei mahdollisuutta vaikuttaa huonelämpötiloihin poistuessa huoneistoista. Palvelun laatutason ylläpitämiseksi huoneet pidetään asiakkaiden poissa ollessa lämpimänä. Tiloissa käytetään pääasiassa kierrätysilmastointia. Parkkipaikalla on ajoneuvoja varten lämmitystolpat.

Jorma Lemmetyinen (Elvi Lemmetyisen aviomies) on mukana erilaisissa energiaprojekteissa ja -hankkeissa, ja vastaa energia-asioista yrityksessä. Kokonaisenergiankulutusta seurataan ja verrataan laskujen avulla vuosittain. Jorma Lemmetyinen seuraa tarkkaan aurinkopaneelien osuutta energiankulutuksessa. Vedenkulutusta ei seurata, koska vesi saadaan omasta kaivosta. Omaan vedenkulutukseen kiinnitetään huomiota, mutta koetaan, että asiakkaiden vedenkulutukseen vaikuttaminen on vaikeaa. Lämmön talteenottomahdollisuuksia on tutkittu.

Energiasäästölamppuja on arvioituna 60 % käytetyistä lampuista. Energiasäästölamppuissa koetaan hankalana niiden hidas syttyvyys, jonka vuoksi niitä ei suosita esimerkiksi wc-tiloissa. Ulkotilojen valaisimissa käytetään pääasiallisesti hämärä- ja liiketunnistimia sekä aikaohjattuja valaisimia.

Ulkotiloissa jatkuvalämmitteinen sauna, savusauna sekä suihkuhuone lämmitetään puulla. Savusaunassa käytetään lämpötilamittaria ja itse rakennettua kiuaskupua, joka pitää lämmön tallessa. Suihkuhuoneessa lattia lämmitetään asiakkaille lisäksi kuumalla vedellä. Päärakennuksessa on kaksi aikaohjattua sähkösaunaa kellarissa ja sviitissä. Toisessa sähkösaunatilassa on käytössä lattialämmitys. Asiakkaille suositetaan savu- ja puusaunoja.

Toimenpide-ehdotukset: Minimoidaan energiantuotannon aiheuttamat päästöt ilmastoon tiedottamalla asiakkaita ja henkilöstöä Rajakartanon energiakäytännöistä, vähentämällä kulutusta, optimoimalla lämpötiloja majoitushuoneiden lisäksi myös sähkölaitteissa ja -saunoissa sekä investoimalla energiatehokkaisiin ja ympäristöystäväl-

lisiin sähkölaitteisiin. Huomioidaan energiaratkaisujen kehittämisessä Ilomantsin kunnan bioenergiatavoitteet (ks. luku 3.1).

Minimoidaan energiantuotannon aiheuttamat päästöt ilmastoon optimoimalla lämpötiloja Rajakartanon huoneistoissa ja tiloissa. EU-kukka (kriteerit 578/2009) edellyttää, että jokaisen hotellihuoneen lämpötila tulee olla säädettävissä erikseen. Antilan (2008, 18-19) mukaan sopiva huonelämpötila on $+21^{\circ}\text{C}$, ja yhden asteen pudotus huonelämpötiloissa säästää noin viisi prosenttia lämmityskustannuksissa. Pohjois-Karjalan Sähkön (www-sivut 2012) mukaan suosituslämpötila makuuhuoneessa on $+19^{\circ}\text{C}$, tyhjillään olevissa tiloissa $+12^{\circ}\text{C}$ ja varastoissa ja autotalleissa $+5^{\circ}\text{C}$ astetta. Lisäksi kytketään asiakasparkkipaikan lämmitystolppiin kellokytkimet.

Vähennetään kylmä- ja sähkölaitteiden tuottamia ympäristövaikutuksia seuraamalla ja optimoimalla laitteiden lämpötiloja. Antilan (2008, 18-19) mukaan jääkaappien lämpötila ei saa ylittää $+5^{\circ}\text{C}$ ja ne tulee sulattaa usein, ja pakastimen lämpötila tulee pitää -18°C :ssa. Pohjois-Karjalan Sähkön (www-sivut 2012) mukaan lämminvesivaraajan lämpötila tulisi pitää jatkuvatoimisessa käytössä $60-70^{\circ}\text{C}$:ssa, yösähkövarajassa $75-85^{\circ}\text{C}$:ssa ja käyttövesivaraajasta lähtevä vesi $55-60^{\circ}\text{C}$:ssa.

Sauna- ja suihkutiloissa voidaan vähentää energiankulutuksen ympäristövaikutuksia lämpötilojen avulla sekä informoimalla asiakkaita. Esimerkiksi Elkingtonin ja Hailesin (1991, 108) mukaan sähkösaunan lämpötila tulisi pitää 80 asteessa ja kiuas tulisi sammuttaa heti käytön jälkeen. Sähkösaunan lämmittämistä korkeilla pakkasilla tulisi välttää, sillä se aiheuttaa kolme kertaa enemmän hiilidioksidipäästöjä verrattuna sähkösaunan lämmittämiseen normaalin kulumiskauden aikana (Antila 2008, 35). Suositellaan asiakkaille jatkossakin päästöttömiä vaihtoehtoja sähkösaunalle ja suihkulle, joita ovat puusauna ja järvikylpy. Energiansäästämiseksi muistutetaan asiakkaita infotaululla kuivamaan lattiat lastalla suihkun jälkeen suihkutiloissa, joissa on lattialämmitys.

Lamppuja sammuttamalla voidaan vähentää valaistuksen energiankulutuksen päästöjä noin 25 prosenttia. Myös loisteputkivalaisimet kannattaa sammuttaa, jos tilaan ei palata yli 10 minuutin päästä. Suositetaan loisteputkivalaisimia tai energiasäästölamppuja, koska ne kuluttavat 75 % vähemmän energiaa verrattuna hehkulamppuun.

(Asikainen 2006, 37-38.) Suositaan etenkin ulkovaloissa enemmän liiketunnistimia tai aikaohjausta, joiden avulla tuotetaan valoa energiatehokkaasti.

Vähennetään kylmä- ja sähkölaitteiden tuottamia ympäristövaikutuksia investoimalla A -energiatehokkuusluokan sähkölaitteisiin. Energiatehokkuusluokka kertoo laitteen sähkönkulutuksesta ja A-luokan laitteet kuluttavat vähiten sähköä (Motivan www-sivut 2012). EU- kukka (kriteerit 578/2009) edellyttää, että uusia sähkölaitteita hankkiessa hotelliin ostetaan A -energiatehokkuusluokan laitteita. Kodinkoneiden sähkönkulutusta voi vertailla esimerkiksi Helsingin Energian www-sivuilla www.helen.fi. Helsingin Energian www-sivujen (2012) mukaan sähkölaitteista pöytä tietokone, pyykin- ja astianpesukoneet, kylmälaitteet, sähkösauna ja -liesi kuluttavat kodin sähkölaitteista paljon sähköä, joten näiden laitteiden käyttöön, huoltoon ja puhdistukseen kannattaa kiinnittää huomiota energiankulutuksen vähentämiseksi.

Vaihtamalla sähköyhtiötä tai -sopimusta ympäristömerkittyyn sähköön voidaan vähentää päästöjä ja säästää kustannuksissa (Antila 2008, 22). Puun, vesi- ja ydinvoiman sekä tuuli- ja aurinkovoiman käyttö sähköntuotannossa vähentävät kasvihuonepäästöjä. Aurinkokennot eivät aiheuta meluhaittoja tai vie tilaa, eivätkä aiheuta maisemahaittoja esimerkiksi katolle asennettuna, jonka vuoksi ne ovat ympäristöystävällisin vaihtoehto. Koska aurinkovoiman ympärivuotinen hyödyntäminen Suomessa on ongelmallista talvisin, energiankäyttö on tehokkainta, kun hyödynnetään useita eri energialähteitä saatavuuden mukaan. (Lyytimäki & Hakala 2008, 239-251.)

Eri sähköyhtiöiden tarjoamia sopimuksia voi vertailla esimerkiksi Internet osoitteessa www.vaihdavirtaa.fi - Hintavertailu (Asikainen 2006, 41). Ympäristömerkityn sähkön käyttäminen luetaan muun muassa Joutsenmerkin kriteereissä (2012, 11) uusiutuviin energialähteisiin, joiden hyödyntämistä joissain määrin edellytetään merkin myöntämiseksi. Muun muassa Ekosähkö, Vattenfall ja Pohjois-Karjalan Sähkö (PKS) -yhtiöille voi tehdä Suomen luonnonsuojeluliiton Ekoenergia -ympäristömerkityn sähkösopimuksen (Ekoenergia -merkin www-sivut 2012). Esimerkiksi Pohjois-Karjalan sähköyhtiölle voi tehdä PKS Vihreä -sopimuksen, jossa käytettävä sähkö on tuotettu bioenergialla, tuulivoimalla ja vesivoimalla (Pohjois-Karjalan Sähkö www-sivut 2012).

Vihreä avain (kriteerit 2012) edellyttää sähkönkulutuksen lisäksi vedenkulutuksen seurantaa. Vedenkulutuksen seuranta auttaa havaitsemaan mahdolliset tekniset ongelmat ajoissa (Asikainen 2006, 33). Vedenkulutusta voi arvioida mittaamalla vesijalanjäljen esimerkiksi Kemiran [www-sivuilla](http://www-vesijalanjalki.fi) (www-vesijalanjalki.fi). Tiivisteitä tarkistaessa voidaan käyttää apuna lämpökameraa jolloin voidaan vaihtaa vain tarvittavat tiivisteet. Lämpökameran voi lainata esimerkiksi Martoilta tai työtehosuoroilta. (Eronen 2008, 10.)

EU-kukka (kriteerit 578/2009) edellyttää energiatehokkuuskatselmuksen järjestämistä kahdesti vuoteen. Energiakatselmuksen avulla tunnistetaan energian-, veden- ja sähkönkulutuksen osa-alueet, joissa yritys voi säästää. Kustannuksiin voi hakea avustusta paikallisesta TE-keskuksesta. (Asikainen 2006, 35.) PKS:n [www -sivuilta](http://www-ksivuilta) (ks. www.kotikatselmus.fi/) voi saada vinkkejä energiankulutuskatselmuksen laatimiseen. Energia- ja vesimittareita voi käyttää apuna energiankulutuksen seurannassa. Energiankulutusmittarin voi lainata pariaksi viikoksi PKS:n toimistoista tai Ilomantsin kirjastosta. (Pohjois-Karjalan Sähkö www-sivut 2012.)

Koska lämmitys tuottaa suuren osan energiankulutuksen päästöistä, sitä tulisi käyttää energiatehokkaasti. Asikaisen (2006, 31-32) mukaan kannattaa investoida rakentamisen ja remontoinnin yhteydessä energiatehokkaisiin ikkunoihin ja lämmön talteenottojärjestelmiin. Myös sälekaihtimia tai pitkiä verhoja ikkunoissa voi käyttää lämmön eristykseen (Antila 2008, 20). Isomäen (2008, 189-190) mukaan ”sälekaihdin tai verho vähentää lämmönhukkaa melkein yhtä paljon kuin kolmas ikkunalaasi”. EU-kukka (kriteerit 578/2009) edellyttää lämmön talteenoton hyödyntämistä joissakin seuraavista järjestelmistä: jäähdytysjärjestelmät, tuulettimet, pesukoneet, astianpesukoneet, uima-altaat tai saniteettijätevesi. Lisäksi EU- kukka (kriteerit 578/2009) edellyttää, että lämmityksessä suositetaan vähärikkipitoista (alle 0,1%) öljyä ja lämmitykseen sekä ilmastointiin käytetään lämpöpumppua. Maalämpöpumpun hyödyntäminen lämmityksessä voi tiputtaa sähkölämmitteisen talouden energiankulutusta 60 % ja pois-toilmaalämpöpumppu viidesosan (Asikainen 2006).

Energian ja materiaalien tehokkaan käytön edistämisen asiantuntijayrityksen Motivan [www-sivuilla](http://www-sivuilta) voi vertailla erilaisia lämmitysjärjestelmiä osoitteessa www.motiva.fi – ”Rakentaminen” – ”Lämmitysjärjestelmän valinta”. Energiainves-

tointeja voi toteuttaa myös Energy Service Company (ESCO) -palveluja tarjoavan yrityksen kautta, josta saa lisätietoa osoitteesta www.motiva.fi. ESCO -yritys hoitaa teknisen toteutuksen sekä rahoituksen aloitusvaiheessa. (Asikainen 2006, 35.) Lisäksi Adato Energian Internet -sivuilla www.adato.fi – ”Energiatehokkuus” – ”Kodin sähkönkäytön oppaat” voi ostaa edullisia oppaita sähkönkulutuksen vähentämiseksi.

7.3.2 WC- ja pesutilat

Nykytilanne: Saippua ja shampoot tarjotaan asiakkaille täytettävissä annostelijoissa. Pesutiloissa on käsipyyhkeet, käsipyyhepaperia ei käytetä lainkaan. Rajakartanolla ei ole kiinnitetty huomiota WC-paperin ympäristömerkintään. Ympäristöystävällinen WC-paperi on koettu aikaisemmin huonolaatuiseksi ja laadun vuoksi halutaan tarjota tiettyntasoista paperia. WC-tiloissa on käytössä roskakorit, joissa ei käytetä roskapusseja. Suurimmassa osassa WC -istuimista on käytössä kaksi huuhtelutasoa. Koetaan, että pienemmät huuhtelutasot eivät ole oikea paikka säästää, sillä ne tukkivat putket. Saippuan ja shampoon ympäristömerkintöihin tai allergiaystävällisyyteen ei kiinnitetä huomiota.

Toimenpide-ehdotukset: ISO 14001 (Moisio ym. 2005) edellyttää hotelleilta veden kokonaiskulutuksen (m³) seuraamista. Ennaltaehkäisevän toiminnan kannalta on tärkeää seurata myös mahdollisia vuotoja vesitiloissa (Asikainen 2006, 44). Lisäksi tiedotetaan asiakkaita pesutiloissa infotauluilla tai -tarroilla vedensäästämissämahdollisuuksista ja jätteiden lajittelusta. Omasta kaivosta saadun veden säästäminen vähentää kustannuksia, kun likakaivon tyhjennyskerrat vähenevät (Eronen 2008, 25).

EU- kukka (kriteerit 578/2009) edellyttää, että roskisten läheisyydessä ohjeistetaan asiakkaita ja henkilöstöä jätteiden lajittelusta. Muistutukset jätteiden lajittelusta voidaan lisätä useammalla kielellä roskiksien kansiin, sivulle tai yläpuolelle. WC -pönttöihin ei saa heittää mitään sinne kuulumatonta kuten talouspaperia, tupakan-tumpeja, ehkäisyvälineitä, kuukautissuojia, lastenvaippoja, tulitikkuja, pumpuli-puikkoja, vanulappuja, ruoantähteitä, öljyä, ongelmajätettä tai muita viemäritukoksia aiheuttavia kiinteitä aineita. Ylimääräiset kiinteät aineet tukkivat viemäreitä, ja nii-

den puhdistaminen lisää veden käsittelyn määrää ja jätteen kuljetusta lopulta kaatopaikalle. (Asikainen 2006, 44.)

Suositaan enemmän paikallisia, ympäristöystävällisiä tai ympäristömerkittyjä hygieniatuotteita. Esimerkiksi Sola Voima (Polvijärvi) valmistaa käsin tehtyä luontoystävällistä ”Sola” -saippuaa, jota voi tilata muun muassa Internetin kautta www.finlandiashop.fi (Sola Voima www-sivut 2012). Myös kestävän kehityksen mukaisia arvoja kunnioittavan The Body Shop -yrityksen pesutuotteita voi tilata yrityksen Internet sivuilta (The Body Shop www-sivut 2012). Lisäksi muun muassa Joutsenmerkki (kriteerit 2012) edellyttää, että hotellissa käytetään ympäristömerkittyä WC- ja talouspaperia, joita valmistavat muun muassa Serla (Joutsenmerkki) ja Lotus (Joutsenmerkki, Avainlippu).

Vesihanoihin hankitaan aikakatkaisimet, liiketunnistimet tai veden virtaamisnopeuden säätimet, jotka auttavat myös veden lämpötilan tarkassa säätämisessä. EU-kukka (kriteerit 578/2009 ja Joutsenmerkki (kriteerit 2012) edellyttävät, että hotellissa käytetään vesihanoja, joissa vedenvirtaamisnopeus on kahdeksan litraa minuutissa, WC-istuimissa on kaksi huuhtelutasoa ja huuhtelukertakulutus on enintään kuusi litraa, suihkuhanoissa käytetään aika- tai liiketunnistimia ja suihkuissa vedenvirtaamisnopeus on korkeintaan 10 litraa minuutissa. Eronen (2008, 24) ohjeistaa majoitusyrityksiä tarjoamaan asiakkaille kesäisin mahdollisuuden sadevesisuihkun käyttöön. Persson, Sjöström & Johnsson (2007, 127) mukaan ulkokäymälöissä kannattaa suosia kompostikäymälöitä.

7.3.3 Laitteisto

Nykytilanne: Uusia laitteita hankkiessa kiinnitetään huomiota laitteiden kestävyys- ja pitkäikäisyyteen: ”jottei tarvita ostaa heti uutta, ostetaan hieman kalliimpia laitteita”. Laitteita hankkiessa tarkkaillaan energiatehokkuusluokkia ja huollettaessa käytetään paikallisia korjaajia. Laitteiden huoltovastaava on määrätty. Kylmälaitteiden huolto tapahtuu säännöllisesti, mutta laitteiden huolto-ajankohdista ei pidetä kirjaa. Asiakkaille on langaton nettiyhteys käytössä. Toimistossa on käytössä pöytäkone,

kaksi kannettavaa tietokonetta, tulostin, kopiokone ja huoneistoissa televisiot. Tietokoneissa käytetään lepotila-toimintoa.

Toimenpide-ehdotukset: Muistutetaan asiakkaita laitteiden sammuttamisesta, kiinnitetään huomiota laitteiden käyttötapoihin ja huomioidaan uusia laitteita hankkiessa kestävän kehityksen edellyttämät kriteerit (Liite 5). Esimerkiksi EU-kukka (kriteerit 578/2009) edellyttää, että hotellissa käytetään toimistolaitteita, jotka täyttävät Energy Star -merkin vaatimukset. Hitchcock & Willard (2009, 42-45) ohjeistavat käyttämään sähkölaitteissa lepotilaa (Sleep Mode) ja automaattista sulkemisohjelmaa (Automatic Shut-down). Antilan (2008, 57-61) mukaan kannattaa suosia kannettavien tietokoneiden käyttöä, sillä ne kuluttavat ja aiheuttavat hiilidioksidipäästöjä pöytäkoneita vähemmän. Sammutetaan sähkölaitteiden kuten TV:n valmiuskytkimet yön ajaksi ja huoneistojen ollessa tyhjillään. Joutsenmerkki (kriteerit 2012) edellyttää, että teknisille laitteille laaditaan ”huoltopäiväkirja” (esimerkiksi Word -taulukko), johon listataan käytössä olevat, energiaa vaativat tekniset laitteet, huoltopäivämäärä, huoltotoimenpide ja huoltohenkilön allekirjoitus. Liitetään laitteiden huoltopäiväkirja ympäristökäsikirjaan.

Antilan (2008, 16) mukaan kannattaa investoida A-energialuokan laitteisiin ja usean pienen sähkölaitteen sijaan sijoittaa muutamiin isompiin yhdistelmälaitteisiin kuten yhteen tulostin-kopiokonelaitteeseen. Elkington & Hailes (1991, 105-106) ehdottavat, että suositaan suoraan sähköverkkoon kytkettäviä sähkölaitteita tai ladattavien paristojen käyttöä, koska paristojen valmistus kuluttaa enemmän energiaa kuin mitä paristot tuottavat. Asikaisen (2006, 72) mukaan kannattaa suosia tietokoneita, joihin voi hankkia lisää muistia tai kovalevytilaa, jotta ohjelmien päivittäminen onnistuu tulevaisuudessakin. Antilan (2008, 51) mukaan kannattaa vertailla saman energiatehokkuusluokan laitteiden lukemia kuten käytönaikaista ja valmiustilan energiankulutusta, sillä laitteiden kulutus voi vaihdella saman luokan sisällä. Tietokoneita ja kopiokoneita voi hankkia myös ”leasing” eli vuokraus -sopimuksella, jolloin huollosta, korjauksesta, uudelleenkäytöstä, kierrätyksestä ja hävittämisestä huolehtivat koneiden toimittajat (Asikainen 2006, 72).

Uusia tulostimia ostaessa tulee suosia mustesuihkutulostimia lasertulostimien sijaan, koska niiden sähkönkulutus on pienempi (Asikainen 2006, 71). EU-kukka (kriteerit

578/2009) edellyttää, että tulostusmusteena suositetaan ekomustepatruunoita kuten soijapohjaista mustetta tai uudelleenkäytettäviä väriainekasetteja. Esimerkiksi Finnink.com -yritys ottaa vastaan käytettyjä kertakäyttöisiä tai täytettäviä värikasetteja ja uusii niiden sisällön uudelleenkäyttöä varten. Värikasetin voi lähettää postitse ja uusi täytetty kasetti toimitetaan postitse takaisin. Lisätietoa osoitteesta www.finnink.com – ”Täyttösarjojen ohjeet” – ”Mustekasettien uusiointipalvelu”. (Finnink [www-sivut](http://www.finnink.com) 2012.)

7.3.4 Puhtaanapito

Nykytilanne: Pyykinpesussa suositetaan hajuttomia aineita, eikä käytetä huuhteluainetta. Pesuaineiden annosteluun kiinnitetään huomiota. Siivouksessa käytetään pääasiassa kotimaisia puhdistusaineita kuten Tolia. Pöytien siistimiseen käytetään omia desinfiointiaineita. Pesuaineita säilytetään omassa tiloissa. Kuituliinoja on käytössä siivouksessa jonkin verran. Astian- ja pyykinpesukoneiden lähellä ei ole ohjeita käyttöohjelmista tai pesuaineiden annostelua varten, mutta puoliammattilaisastianpesukone on ainoastaan päärakennuksen keittiötiloissa henkilökunnan käytössä. Myös siivouksesta vastaavat pääsääntöisesti ammattilaiset, joten ei koeta tärkeäksi ohjeistaa vuokratyöläisiä. Huoneistossa astiat pestään käsin. Maksulliset pyykinpesu- ja kuivaustilat ovat rakenteilla asiakkaille, jonne laaditaan asiakkaille kuivaus ja pesuohjeet. Huoneistoissa on petipaikkoja kohden määrätty määrä pyyhkeitä, pyyhkeet ja lakanat vaihdetaan pyydettäessä tai vähintään viikoittain pitempiaikaisille vieraille.

Toimenpide-ehdotukset: Joutsenmerkki (kriteerit 2012) ja kemikaalilaki (744/1989) edellyttävät, että yrityksessä pidetään näkyvillä myös kausihenkilöstöä varten ohjeet kemiallisten aineiden käsittelyä ja annostelua varten (astianpesu, tekstiilien pesu, siivous, erikoispuhdistus). Vihreä avain (kriteerit 2012) -merkin mukaan ohjeistuksessa kerrotaan myös pyykin- ja astianpesukoneiden energiansäästö-ohjelmien käytöstä. Esimerkiksi laskemalla pyykin pesulämpötilaa 60 asteesta 40 asteeseen voi säästää energiaa kaksinkertaisen määrän (Antila 2008, 52-54). Ohjeistukset tulee päivittää säännöllisin väliajoin kuten vuosittain. Lisäksi ympäristökäsikirjaan tulee kuvailla tarkat siivousmenettelytavat, kuten mitä puhdistusaineita käytetään, kuinka usein mi-

käkin alue siivotaan, mitä siivousvälineitä käytetään, missä siivousaineita säilytetään ja missä sijaitsee niiden käsittelyohjeet. (Joutsenmerkin kriteerit 2012.)

Kiinnitetään huomioita yleispuhdistusaineiden, pyykinpesuaineiden ja astianpesuaineiden ympäristömerkintöihin ja myrkyttömyyteen. Siivouksessa tulee käyttää pääsääntöisesti vettä ja välttää klooripitoisia puhdistus- ja desinfiointiaineita (Joutsenmerkin kriteerit 2012). Pyykin- ja astianpesukoneiden puhdistamiseen voi käyttää myrkyttömiä pesuaineita kuten sitruunahappoa. Vanhoja pyyhkeitä voi käyttää uudelleen siivouksessa. (Eronen 2008,11.) Asikaisen (2006, 82) mukaan muissa kuin ympäristömerkityissä pesuaineissa seuraavia merkintöjä tulisi välttää: EDTA, DTPA, NTA, fosfonaatit, klooryhdisteet sekä triklosaani, jonka uskotaan edistävän antibiootteille vastustuskykyisten bakteerien muodostumista. Ilmanpuhdistajina suositetaan luonnonmukaisia kasveja kemiallisten puhdistimien sijaan. Tällaisia ovat esimerkiksi kirjorönsylilja, muratti, joulukaktus, anopinkieli, lääkeaaloe, kirjovehka ja pikkutaateli (Asikainen 2006, 82).

7.3.5 Jätehuolto

Nykytilanne: Jätteiden määrää ei seurata. Periaatteena on ”poltetaan poltettavat, kierrätetään kierrätettävät, kompostoidaan”. Rajakartanossa kerätään lasi-, metalli-, paperi- ja sekajätettä (200 l/astia), jolle on olemassa kaksi astiaa, mutta yksi on riittänyt jätteen vähäisyydestä johtuen. Kartonkikeräystä tai muovikeräystä ei ole järjestetty. Ulkotiloissa on erikseen kompostit puutarha- ja elintarvikejätteille.

Ongelmajätettä kerätään ja kuljetetaan itse jatkokäsittelyyn. Asiakkaita ei ole informoitu erikseen ongelmajätteen keräyksestä. Jos asiakkaat itse kertovat, että heillä on ongelmajätettä, henkilöstö ottaa sen vastaan, mutta muuten asiakkailla ei ole mahdollisuutta kerätä ongelmajätettä mihinkään. Henkilöstö huolehtii myös, että roskiksista kerätään paristot tai vastaavat pois. Ongelmajätettä säilytetään eri pihapiirissä.

Joissain huoneistoissa on kaksi jätteiden lajitteluastiaa. Aluksi kaikissa huoneistoissa pidettiin kaksi jäteastiaa, mutta niitä ei käytetty. Huoneistoissa ei ole erikseen infoa jätteiden lajittelusta, mutta huoneistokansioihin on valmisteilla infotiedote jätteiden

lajittelusta. Kokoustiloissa ei ole lajittelupisteitä. Henkilöstö kerää paperit talteen jälkikäteen. Keittiössä on useampi lajitteluastia.

Toimenpide-ehdotukset: Asetetaan tavoitteeksi jätteen ja etenkin ongelmajätteen vähentäminen. Esimerkiksi Joutsenmerkki (kriteerit 2012) edellyttää, että mustevärikasetit kierrätetään tai palautetaan toimittajalle. ISO 14001 -standardin (Moisio ym. 2005) ohjeistuksen mukaisesti seurataan vuosittain jätteiden kokonaistuotantoa sekä lajiteltavan jätteen kokonaismäärää. Dokumentoidaan kehitys ympäristökäsikirjaan (ks. luku 7.5).

Laaditaan jätteiden lajitteluohjeet jäteastioihin huoneistoihin (keittiöt ja WC -tilat), keittiötiloihin kausityöläisten varalle, kokoustiloihin sekä jätekatokseen. Mitä helpommaksi jätteiden lajittelu tehdään, sen todennäköisemmin sitä myös tehdään. Jäteasetuksessa ja Ilomantsin kunnan jätehuoltomääräyksessä (12.4.2010) kerrotaan eri jätelajeista ja annetaan ohjeet niiden käsittelyä sekä lajittelua varten. Ilomantsin kunnan jätehuoltomääräyksen jätteidenkäsittely-ohjeet löytyvät osoitteesta www.ilomantsi.fi – ”Palvelut” – ”Asuminen, Liikenne, Ympäristö” – ”Jätehuolto, kierrätys” – ”Ilomantsin kunnan jätehuoltomääräykset 2010”. Helppolukuinen jätteidenlajittelu -taulukko löytyy myös osoitteesta www.puhas.fi – ”Tietopankki” – ”Lajittelu” – ”Lajitteluopas kotitalouksille”. Huomioidaan jätekatoksen kehittämises-
sä paikallisen jätehuollon laatimat jätteiden käsittelymääräykset sekä Valtioneuvoston (asetus jätteistä 2012, 10§) ohjeet jätehuollon järjestämisestä.

Kerätään keittiössä seka- ja biojätteen lisäksi kartonkia, nestepakkauksia, metallia sekä lasia, joita kertyy elintarvikkeiden pakkausmateriaaleista. Myös nestepakkaukset voidaan lajitella nykyään kartonkikeräykseen, joka on järjestetty Ilomantsin kylällä sijaitsevaan hyötyjätteen keräyspisteeseen (Ilomantsin kunnan jätehuoltomääräys 12.4.2010, 21). Kerätään lisäksi paperia ja pahvia talteen, jotka voidaan kuljettaa Ilomantsin kylän lajittelupisteisiin. Kartongin keräysastian voi hankkia jätekatokseen jätehuoltoyhtiön tai paperinkeräisyrytyksen kautta. (Asikainen 2006, 102.)

Kokoustiloihin sijoitetaan paperinkeräysastia ja ohjeet paperin keräyksestä. Ravintolatiloihin asiakkailta tulee olla mahdollisuus lajitella jätteet biojätteisiin tai pöytiintarjoilun myötä tarjoilijat hoitavat keittiötiloissa tähteiden lajittelun. Joutsenmerkki (kri-

teerit 2012) edellyttää, että hotellissa kerätään kaikissa huoneissa vähintään kolmea jätelajia. Biojäte tuottaa haitallista kasvihuonekaasua metaania maatuessaan kaatopaikalla sekajätteen joukossa, jonka vuoksi se tulisi kierrättää tai kompostoida oikein. Tekstiilit kierrätetään vaatteidenkeräyksessä, tekstiilijäteastiassa tai energiajätteessä. Poltettaessa energiajätteen mukana vaatteet tuottavat vähemmän hiilidioksidipäästöjä verrattuna kaatopaikalla maadutukseen. (Antila 2008, 78-81.)

7.4 Oheispalvelut

Tässä luvussa tarkastellaan syvemmin ympäristön ja kestävän kehityksen huomioimisen nykytilaa Rajakartanon oheispalveluissa, jotka on jaettu ”ravintola- ja kokouspalveluihin”, ”ulkotiloihin” sekä ”muut palvelut” -osioon. Toimenpide-ehdotuksissa esitetään kehittämiskeinoja kestävän kehityksen huomioimiseksi näissä osa-alueissa.

7.4.1 Ravintola- ja kokouspalvelut

Nykytilanne: Lemmetyinen kuuluu *Karelia á la Carte* työvaliokuntaan ja Rajakartano on palkittu kyseisellä tunnukseella. Merkki ja sen sisältämät arvot näkyvät Rajakartanon www-sivuilla sekä päärakennuksen aulatilassa. Ravintolatuotteista 80 % on lähiruokaa. Maitotuotteet hankitaan lakisääteisistä perusteista kaupasta, mutta viljatuotteet, liha, kala, juurekset, marjat ja sienet ovat lähiruokaa. Kasvisruokavaihtoehtoja on saatavilla. Myös esimerkiksi maidottomat ja gluteenittomat erikoisruokavaliot huomioidaan. Ruoan alkuperä on tiedossa pääsääntöisesti. Reilun kaupan tuotteita kuten teetä, kahvia, joitain hedelmiä käytetään jonkin verran satunnaisesti. Asiakkaita tiedotetaan ruoka-aineiden alkuperästä kysyttäessä. Palvelu on hyvin henkilökoh- taista pienissä tiloissa, joten koetaan, että halukkaat saavat tietää haluamansa. Asiak- kaille suositellaan kaivovettä, mutta pullovettä myydään myös vichynä. Lemmetyi- sen mukaan kaikki pullot kierrätetään.

Keittiövarusteisiin kuuluu valurautaliedet, kiertoilmauuni ja induktioliesi, jota käyte- tään tarvittaessa. Lemmetyisen mukaan induktioliedet säästävät energiaa ja ruoka kypsyy nopeasti, mutta hankalana induktiolieden käytössä koetaan sen hidas lämpe- neminen, jonka vuoksi sitä täytyy pitää jatkuvasti päällä. Kahdessa huoneistossa on

perinteinen liesiuunijärjestelmä, mutta viidessä huoneistossa on höyrykeitin, sähköwokki, kahvi- ja vedenkeitin. Lemmetyisen mukaan ”höyrykeittimen avulla ruoka valmistuu nopeasti ja terveellisesti”. Kokousasiakkaille ei tarjota talon puolesta lehtiöitä tai muita kokoustarvikkeita. Hedelmiä tarjotaan tilauksesta ja tarjolla pidetään kraanavettä. Luomuhedelmiä (banaani) tarjotaan pyydettyäessä (sovitaan tilausvaiheessa), mutta hedelmiä on yleisesti vähän tarjolla, koska suositaan yleensä paikallisia marjoja. (Lemmetyinen henkilökohtainen tiedonanto 18.6.2012.)

Toimenpide-ehdotukset: Kerrotaan asiakkaille eri viestintäkanavien (ruokalistat, www-sivut, esitteet aulassa, huoneistokansiot) kautta kestävän kehityksen huomioimisesta Rajakartanon ravintolapalvelutarjonnassa. Kerrotaan tietoa esimerkiksi lähiruuan tuottajista, yhteistyömaatilojen tuottamista raaka-aineista ja tilojen yhteystiedoista. Hyödynnetään enemmän Reilun Kaupan ruoka- ja juomatarjonnassa sekä jälleenmyynnissä. Ostetaan paikallisesti tuotettua teetä tai kuivatetaan itse erilaisia yrttejä teeksi. Suositaan ja korostetaan ravitsemispalveluissa vuodenaikojen mukaan satoa tuottavia raaka-aineita. Joutsenmerkki (kriteerit 2012) vaatii, että käytetyt luomu-elintarvikkeet ja -juomat sekä niiden osuus käytetyistä raaka-aineista listataan ylös, jotta niiden osuutta voidaan seurata.

Tiedotetaan asiakkaita huoneistoissa energiaa ja ympäristöä säästävistä ruoanlaittokeinoista (ks. Liite 3). Ravintolapalvelussa jäänyt kannuvesi voidaan käyttää Kalmarin ja Kelolan (2009, 79) ehdotuksen mukaisesti viherkasvien kasteluun. Suositellaan ensisijaisesti hanavettä asiakkaille. Perssonin (ym. 2007, 82) mukaan tulisi suosia pullojuomia tölkkijuomien sijaan, koska tölkkejä täytyy käsitellä enemmän ennen kierrätystä. Asikaisen (2006, 40) mukaan energiaa voi säästää keittiössä keittämällä kahvia termoskannuun sen sijaan, että pidetään kahvinkeitintä kuumana pitkiä aikoja. Puuhellalla valmistettu ruoka tai nuotioruokailu on energiaa säästävä ja elämyksellinen vaihtoehto tavanomaiselle ruoanvalmistukselle.

7.4.2 Ulkotilat

Nykytilanne: Ulkotiloissa huomioidaan luonnon monimuotoisuus pitämällä piha siistinä ja luonnonmukaisena: ”annetaan osittain alueen sammaloitua, ei pidetä liikaa

istutuksia.” Lannoitteina käytetään mahdollisimman luonnonmukaisia (paitsi alppi-ruusulannoitetta) hevosenslantaa, ruohosilppua, silputtua oksahaketta (silputaan itse) sekä nokkoshauduketta. Sadevettä ei kerätä istutuksien kastelua varten majoituspiha-alueella. Sadevesikerääjien käytössä on koettu ongelmana sopivan näköisten säiliöiden löytäminen sekä niiden sijoittelu, kun katon reunus sijoittuu kulkuväylän kohdalle. Puutarhajätteet kompostoidaan puukehikossa. Puutarhajäte haketetaan. Ruohonleikkuussa käytetään bensakäyttöistä ajoleikkuria.

Toimenpide-ehdotukset: Istutuksissa suositaan kotoperäisiä lajeja. Tutustutaan viherkattorakentamisen hyödyntämismahdollisuuksiin Rajakartanossa. Esimerkiksi EU-kukka (kriteerit 578/2009) edellyttää, että piharakennusten katot (tasakatot tai matalaharjaiset katot) peitetään ruoholla tai istutuksilla. Perssonin (ym. 2007, 126) mukaan ympäristöystävällisin ruohonleikkuri on käsikäyttöinen, mutta sähköruohonleikkuri on moottoriruohonleikkuria parempi vaihtoehto. Vihreä avain (kriteerit 2012) vaatii, että ulkotiloissa kerätään sadevettä puutarhan kastelua varten. Pajumattoreunuksella saadaan peitettyä sadevesikerääjien muoviasiat. EU -kukkamerkin (kriteerit 578/2009) mukaan grillisytysnesteinä suositaan rapsiöljyä tai hampputuotteita keinotekoisien grillisytysnesteiden sijaan. Kerrotaan asiakkaille ympäristöystävällisistä vaihtoehtoista ulkotilojen huoltamiseksi. Esimerkiksi lisätään asiakkaiden ympäristötietoutta laittamalla nokkoshauduke -lannoitteen ohjeet Rajakartan Internet -sivuille rakennettavaan ”ympäristöasiat” -osioon.

7.4.3 Muut palvelut

Nykytilanne: Asiakkailta on mahdollisuus ostaa käsityönä ja Suomessa valmistettuja, ympäristöystävällisiä oheistuotteita kuten Porissa valmistettuja kiuaskiviä, koivukynttilöitä, froteepellavapyyhkeitä sekä hunajasaippuaa (Joroinen). Myytäviin oheistuotteisiin kuuluu myös Möhkö limsaa (valmistus Ilomantsissa), lisäaineettomat spelttipiparit, ruisleivät ja piirakat.

Luontopalveluja ei tarjota asiakkaille järjestäytyneesti, mutta alueen vahvuuksiin kuuluu monipuoliset luontoharrastusmahdollisuudet. Esimerkiksi noin kilometrin päästä alkaa luontopolku Susitaival. Opastettuja marja- ja sieniretkiä toteutetaan Ra-

jakartanon asiakkaille pyydettyä. Päärakennuksen aulassa on asiakkaille näkyvillä kartta alueen vesistöistä ja luontopoluista. Aulassa on myös esitteitä alueen palveluista ja muutamia esitteitä alueen kasvi- ja eläinlajeista. Rajakartanon www -sivuilta sekä painetusta Möhkö -oppaasta saa myös tietoa alueen palveluista ja nähtävyyksistä. Tavoitteena on rakentaa tulevaisuudessa Rajakartanon alueelle noin kahden kilometrin mittainen luontopolku, johon tulee myös silta.

Julkiset liikennevälineet kulkevat kouluaikoina, mutta tilauskuljetuksia (bussit, taksit) järjestetään pyydettyä. Asiakkailla ei ole mahdollisuutta lainata polkupyöriä, mutta pyöräkatos on olemassa. Puuvene ja kanootti ovat asiakkaiden lainattavissa.

Toimenpide-ehdotukset: Tuetaan ja mainostetaan oheismyyntituotteilla enemmän kestävä kehitystä, paikallista elinkeinoelämää ja kulttuuria sekä ympäristöystävällisyyttä. Pohjois-Karjalan alueella esimerkiksi Savipaja Tuliaistupa -yritys (Kontiolah-
ti) myy paikallista keramiikkaa kuten kynttilälyhtyjä ja valaisimia (Savipaja Tuliaistupa www-sivut 2012). Kerrotaan myytävistä tuotteista (materiaalit, alkuperä, erikoisominaisuudet) ainakin huoneistokansioissa.

Tuetaan asiakkaiden ympäristötietouden edistämisestä oheispalveluilla. Myydään esimerkiksi kierrätyspaperista valmistettuja vihkoja luontoretkille eläinten, kasvien ja maisemien luonnostelua varten. Myydään Rajakartanon asiakkaille kestävän matkailun edistämiseksi Suomen luomumatkailuyhdistyksen julkaisemaa teosta *Suomen Vihreä Lomaopas* (2003), johon on koottu Suomen ekologisia matkailukohteita (Suomen luomumatkailuyhdistyksen www-sivut 2012). Maa- ja kotitalousnaisten Keskuksen (9.2.2009) vinkkien mukaan voidaan järjestää tavaravaihto-, kulttuuriperinne- tai talkoopäiviä, joissa opetellaan vanhoja perinnetaitoja kuten ruisleivän leipomista, punamullan keittämistä ja rakennusten entisöintiä.

Kehitetään toimipaikan hyvinvointi-, virkistys- ja kulttuuripalveluja kokonaisvaltaisemman palvelukokemuksen luomiseksi sekä toimintavarmuuden lisäämiseksi. Tuetaan luonnon monimuotoisuutta, maisemansuojelua sekä ympäristökasvatuksen edistämistä kehittämällä ja tukemalla alueen luontopalveluja. Tuotteistetaan esimerkiksi ”Soutuvene-” tai ”kanootti-retki” ruokailuineen tai ”Tee se itse” -ruoanvalmistuspaketti, johon kuuluu raaka-aineiden kerääminen itse luonnosta (sie-

nestys, marjastus, kalastus), opastettu ruoanvalmistus sekä ateriointi. Kehitetään ympäristöystävällisiä liikkumismuotoja tarjoamalla asiakkaille vuokraksi esimerkiksi polkupyöriä, rullaluistimia, kävelysauvoja, lumikenkiä tai suksia. Tarjotaan asiakkaille mahdollisuus pelata esimerkiksi karjalaisia perinnepelejä (kyykkä, mölkky).

Kerätään tietoiskuja pihalle tai tulevaisuudessa rakennettavan luontopolun varrelle alueen kasvillisuudesta, eläimistöstä, vesistöstä ja kulttuuriperinteistä luontoon liittyen (esimerkiksi ruoka luonnossa, juhlat ja luonto, uskomukset). Huomioidaan luontopolulla esteettömyys niin, että polku on helppokulkuinen, tietoiskut ovat yksinkertaisia, levähdyspaikkoja löytyy sopivasti ja rakennettava silta on myös pyörätuolilla kuljettava. Muistutetaan polun varrella asiakkaita infotauluilla liikkumaan pääsääntöisesti merkityillä reiteillä, jotta vältetään eläimistön häiriintyminen, maaperän kuluminen ja tiivistyminen, roskaantuminen sekä kasvillisuuden vahingoittuminen.

Kerrotaan alueen luontopalveluista myös huoneistokansiossa. Hyvinvointimatkailupalvelujen kehittämiseen voidaan ottaa mallia esimerkiksi Green Care (Vihreä hoiva) Finland yhdistyksen toiminnasta (Green Care Finland [www-sivut](http://www.greencarefinland.fi) 2012). Rajakartano tarjoaa Green Care -toiminnalle puitteet esimerkiksi puutarhanhoidolle, marjastukselle ja sienestykselle, opastetulle ruoanlaitolle ja puutöille.

Autoilun päästövaikutuksia voidaan vähentää järjestämällä yhteiskuljetuksia muiden toimijoiden kanssa, suosittelemalla asiakkaille julkisia liikenneyhteyksiä sekä tarjoamalla vieraille aiemmin mainittuja vähäpäästöisiä liikkumisvaihtoehtoja alueeseen tutustumiseen. Henkilöstöä ja asiakkaita voidaan kannustaa käyttämään vaihtoehtoisia kuljetusmuotoja esimerkiksi myymällä lahjakortteja juna- tai bussiyhtiöille.

7.5 Ympäristöviestintä

Nykytilanne: Viestintä asiakkaiden ja henkilöstön välillä tapahtuu pääasiassa suullisesti. Huoneistokansiot ovat päivitysvaiheessa, sillä niihin on tarkoituksena liittää jätteidenlajitteluohjeet. Palautetta voi antaa palautelomakkeiden avulla, joita on kaksi erilaista; toinen on *Karelia á la Carte* -verkoston alainen palautelomake ja toinen Möhkö -verkoston laatima lomake. Möhkö -verkoston palautelomakkeessa arvioitava

kohta ”ympäristöasioiden huomioiminen” on koettu asiakkaiden taholta hankalaksi arvioitavaksi asteikoilla 1-5 tai ”Ei kokemusta”.

Tällä hetkellä asiakkaita ei ohjeisteta kirjallisesti jätteiden lajittelusta, energian ja veden säästämisestä tai laitteiden käytöstä. Paikallisliikenteestä ei tiedoteta erikseen vaan kysyttäessä kerrotaan asiakkaille, että bussit kulkevat kouluaikoina. Rajakartanon www-sivuilta ja tarjolla olevasta painetusta Möhkö -oppaasta löytyy Möhkön alueen palvelut koottuna. Painettu Möhkö -opas on Joutsenmerkitty. Lisäksi virkistysmahdollisuuksista kerrotaan suullisesti ja tarjotaan luonto-opastusta. Tupakointikäytännöistä ja -paikoista kerrotaan huoneistoissa olevien tupakointikieltokylttien avulla sekä kysyttäessä. Yleisesti koetaan, että pienyrityksille turhan tarkka kirjallinen dokumentointi voi toimia enemmän haittana kuin hyötynä. ”Se vie aikaa itse työltä ja hyöty talon sisäisesti ei välttämättä ole suuri, kun viesti kulkee hyvin muutamien työntekijöiden kesken suullisestikin.”

Toimenpide-ehdotukset: Kehitetään keinoja saada vieraat ja muut sidosryhmät tietoiseksi hotellin ympäristöjärjestelmästä sekä alueen harrastus- ja liikkumismahdollisuuksista. Rakennetaan ympäristöpolitiikka tiedottamaan ulkoisia sidosryhmiä Rajakartanon ympäristöarvoista ja -tavoitteista sekä ”ympäristökäsikirja” yrityksen sisäiseksi tiedotusvälineeksi johdolle ja kausihenkilöstölle. EU-kukka (kriteerit 578/2009) edellyttää, että asiakkaille kerrotaan hotelliin saapuessa yrityksen ympäristöpolitiikasta ja ympäristömerkeistä, mikäli niitä on.

Lisäksi ohjeistetaan asiakkaita ja kausityöläisiä energian ja vedensäästämismahdollisuuksista muistutuslapuilla tai -tauluilla sekä huoneistokansioissa (ks. Liite 2 ja Liite 3). Kiinnitetään tiloihin esimerkiksi ”Sammuta valot” muistilappuja ja muistutetaan asiakkaita ja henkilöstöä EU-kukkamerkin (kriteerit 578/2009) mukaisesti sähkölaitteiden sulkemisesta, kun niitä ei käytetä. Jätteidenlajittelusta kerrotaan kirjallisesti lajittelupaikoissa sekä huoneistokansioissa. Laaditaan sesonkihenkilöstöä varten ohjeet siivous-, ravitsemis- ja puutarhapalveluiden turvalliseen, energiatehokkaaseen ja ympäristöystävälliseen ylläpitämiseen.

Kaikki ympäristöasioihin liittyvät dokumentit kootaan ”ympäristökäsikirjaan”, joka sisältää yksityiskohtaiset kuvaukset ympäristönäkökohdista, -politiikasta ja -

tavoitteista, toiminta-ohjeistukset ja tallenteet (mittaus- ja seurantatulokset, lainsäädäntörekisteri, sidosryhmien ja johdon katselmukset). Ympäristökäsikirja tulee olla saatavilla työntekijöille sekä ulkopuolisille tarkastajille. Ympäristökäsikirja voidaan rakentaa sähköiseksi tiedostokansioksi tai perinteisesti ruutuvihkoon, kuitenkin niin, että käsikirja on myös työntekijöiden saatavilla. Ympäristö-, turvallisuus- ja laatukäsikirjat voidaan tarvittaessa yhdistää. (Pesonen ym. 2005, 63-65.)

Toiminta-ohjeet kuten turvallisuusohjeet tulee säilyttää toimipisteiden läheisyydessä, mutta ympäristökäsikirjaan merkitään mistä ohjeistukset ovat löydettävissä (Pesonen ym. 2005, 63-65). Ympäristökäsikirjaan liitettävään turvallisuusasiakirjaan kirjataan ylös vuosittain seurattavia palvelun turvallisuuteen liittyviä tunnuksia kuten tapaturmien, palohälytysten ja rikosten määrä. Joutsenmerkin (kriteerit 2012) vaatimusten mukaisesti turvallisuusasiakirjaan liitetään myös ohjeet esimerkiksi vaarallisten aineiden käsittelystä (käsittely, annostelu, säilyttäminen, vaaratilanteet).

Ympäristönäkökohtien mittareiden eli indikaattoreiden tulee olla toimintaan sopivia, yksiselitteisiä, kustannustehokkaita ja niiden tulee antaa mahdollisimman tarkka kuva yrityksen tehokkuudesta (Pesonen ym. 2005, 33-35). Dokumentoitavat ympäristönäkökohdat voidaan jakaa kestävän kehityksen mukaisesti ekologisiin, taloudellisiin sekä sosiaalisiin näkökohtiin.

ISO 14001 -standardin (Moisio ym. 2005) edellyttämänä ympäristökäsikirjaan päivitetään vuosittain ympäristönäkökohdista kokonaisenergiankulutus (MWh), uusiutuvien energialähteiden kulutuksen määrä (%) suhteessa kokonaisenergiankulutukseen, vedenkulutuksen määrä (m³), jätteiden kokonaistuotanto (l/t), lajitellun jätteen määrä eriteltynä ja tuotetun ongelmajätteen osuus (l) sekä maankäyttö eli rakennettu ala (m²) suhteessa toimialueeseen. Lisäksi voidaan pitää kirjaa ympäristötoimien tai -hankkeiden lukumäärästä (Köppä, Hauta-Heikkilä & Hiltunen 2005, 16), palvelun energiatehokkuudesta (energiankulutus myyntiä kohden), jätetehokkuudesta (jätteen määrä ostettua raaka-ainemäärää kohden), kierrätysasteesta (Pesonen ym. 2005, 33-35) ja käytettyjen luomu- ja ympäristömerkittyjen raaka-aineiden määrästä (Hitchcock & Willard 2009, 245-255).

Taloudellista vastuuta seurataan dokumentoimalla vuosittainen liikevaihto, kävijämäärä, eri asiakasryhmien määrä, materiaaliostot alueittain (Köppä ym. 2005, 16), tuettujen pientilojen määrä sekä rahasumma jolla tuetaan pientiloja hankinnoilla (Hitchcock & Willard 2009, 245-255). Köppän (ym. 2005, 16) mukaan matkailuyrityksen sosiaalisen vastuun tunnuslukuja, joita voidaan seurata, ovat esimerkiksi sidosryhmien määrä, hyväntekeväisyyslahjoitusten määrä, asiakkaiden kansallisuuksien määrä, työntekijöiden määrä, osaa otettujen tai järjestettyjen hankkeiden, tapahtumien ja projektien määrä, nuorten (15-24 -vuotiaat) työntekijöiden määrä suhteessa kaikkiin työntekijöihin, asiakastyytyväisyys ja palautteen määrä.

Internet -sivuilla rakennetaan oma ”ympäristöasiat” tai ”ympäristöpolitiikka” linkki, jossa kerrotaan yksityiskohtaisten esimerkkien avulla mitä Rajakartanolla tehdään ympäristönsuojelun ja kestävän kehityksen hyväksi, ja mitä tavoitteita on asetettu asian suhteen. Koska mikään kulutus ei säästä luontoa, on Matilaisen (ym. 2012, 67) mukaan tärkeää, että ympäristötyöstä kerrotaan sidosryhmille totuudenmukaisesti, eikä kertomalla yleisesti ympäristöystävällisyydestä. Näin asiakkaat voivat vertailla paremmin toimintaa omiin arvoihinsa. Kerrotaan esimerkiksi mitä ympäristöystävällisiä tuotteita palvelun tarjoamiseen käytetään, mistä ne saadaan, kuinka ne valmistetaan ja millaisia ympäristöystävällisiä energiaratkaisuja hyödynnetään. Ympäristönäkökohtia ja kehitystä edellisvuosiin verrattuna voidaan havainnollistaa www -sivuilla taulukoiden avulla.

Sivuilla voidaan liittää myös Vastuullisen matkailijan muistilista -ohjeet (Liite 2) sidosryhmien ympäristötietouden edistämiseksi. Ohjeet voidaan esittää linkin sisällä, jotta ne olisi helppo lukea nopeasti eivätkä vaadi erillisiä lataus- tai lukuohjelmia tietokoneelta. Ohjeet voivat olla esillä lisäksi huoneistokansioissa ja ympäristökäsikirjassa. Kierrätyksen edesauttamiseksi ilmoitetaan www-sivulla tai ilmoitustaululla pois annettavista tai myytävistä majoituspalveluun liittyvistä laitteista ja kalusteista. Nettisivuille voidaan rakentaa oma ”Ilmoitustaulu” -kanava, jossa ilmoitetaan myytävistä, lahjoitettavista tai tarvittavista tavaroista.

Käytetään useita ulkoisia viestintäkeinoja sekä valmiita raportointimalleja ympäristöasioiden tiedottamisessa. Ympäristötavoitteiden saavuttamisesta ja ympäristöjärjestelmän parantamisesta voidaan kertoa ulkoisille sidosryhmille myös www -sivuilla

säännöllisesti julkaistavan ympäristöraportin avulla, jota voidaan käyttää myös ympäristökäsikirjassa tai sen sijaan. Messuilla voidaan tuoda esille ympäristövaikutusten huomioiminen kertomalla Rajakartanon ympäristöohjelmasta ja näyttämällä kirjallista materiaalia asetetuista tavoitteista ja niiden saavuttamisesta. Ympäristöraportoinnissa voidaan käyttää esimerkiksi Lukinin (2006, 129) laatimaa mallia: 1) lyhyt esittely (palvelut ja tuotteet, toimi-ala) 2) miten toiminta vaikuttaa ympäristöön 3) mitä ympäristönäkökohdille voidaan ja aiotaan tehdä 4) huomioidaan ympäristöpolitiikan saatavuus (miten sitä tuodaan esille) 5) millä keinoin on sitouduttu jatkuvaan parantamiseen, ehkäisemään ympäristön pilaantumista ja noudattamaan lainsäädäntöä.

Hyödynnetään ympäristöraporttia laatiessa valmiita raportointityökaluja kuten Global Reporting Initiative -verkoston (GRI) laatimaa yhteiskuntavastuun raportointiohjeistoa. Ohjeisto tarjoaa työkaluja yritysten hallinnollisten, taloudellisten, sosiaalisten ja ympäristöasioiden raportointia varten. Verkosto toimii avustusten pohjalta, joten palvelut ovat ilmaisia. (Global Reporting Initiative www-sivut 2012.) Kestävän kehityksen sisällyttämisessä ja raportoinnissa voidaan hyödyntää myös *Yhteiskuntavastuun matkailualan yrityksissä* -hankkeen seurauksena syntynyttä yhteiskuntavastuun raportoinnin mallia, joka on saatavilla [www](http://www.osoitteessa.com) -osoitteessa www.mek.fi (Matkailun edistämiskeskus [www-sivut](http://www-sivut.com) 2012). Valmiita yhtenäisiä malleja käyttämällä pystytään vertailemaan kehitystä suuremmassa mittakaavassa alan muiden yritysten välillä (Valtiovarainministeriö 2008).

Kehitetään palautekanavia ympäristötoiminnan arviointia varten. Palautelomakkeen ”ympäristöasioiden huomioiminen” -kohta tarkennetaan helpommin arvioitavaksi. Riippuen tarkoituksesta kohta voidaan jakaa esimerkiksi yrityksen arviointikohdeiksi ”ympäristöhaittojen minimointi” ja ”ympäristöasioiden hallinnan näkyvyys” tai tarkentaa alkuperäistä arviointikohdetta sulkeisiin esimerkiksi seuraavasti: ”ympäristöasioiden huomioiminen (jätteiden lajittelu, energian säästäminen, raaka-aineet ja tuotteet, tiedottaminen).”

Palautteenkeruussa huomioidaan myös asiakkaiden näkemykset koskien ympäristötoiminnan kehittämistä (Valtiovarainministeriö 2008). Esimerkiksi palautelomakkeeseen voitaisiin lisätä omaksi osa-alueeksi tai ”Miten kehittäisit toimintaamme?” -

kohdan yhteyteen ”Ekovinkki” -osio, jossa asiakkailta kysytään käytännön vinkkejä mitä he tekevät tai mitä Rajakartanolla voitaisiin tehdä kestävän kehityksen eteen. Asiakkaat voisivat antaa vinkkejä esimerkiksi materiaalien uusiokäytöstä.

Asiakkaiden odotukset, arvot, asenteet ja tarpeet ympäristön suhteen ovat asiakasläh-
töisen ympäristötoiminnan kehittämisen kannalta tärkeitä (Haaga-Perho www-sivut
2012), jonka vuoksi näistä voidaan kysyä asiakastyytyväisyyskyselyssä. Lisäksi
www-sivuilla voidaan lisätä oma ”Palaute” tai ”Kommentit” -osio, johon asiakkaat
voivat kirjoittaa palautetta palvelusta tai luokitella kokemuksensa palvelusta esimer-
kiksi tähtiasteikolla. Palautteen keruussa voidaan hyödyntää esimerkiksi KESMAI -
hankkeessa laadittua kyselyä (Blinnikka, P. 2012).

7.6 Kestävä kehitys

Nykytilanne: Palvelun esteettömyys huomioidaan tarjoamalla erityisryhmien apuvä-
lineistä pyörätuoliliuskoja ja kiskoja. Tavoitteena ei ole laittaa enempää apuvälineitä,
koska ne vaativat vanhoihin tiloihin rakennettuna suuria investointeja ja Mantan
luontopalvelut on erikoistunut enemmän erityisryhmien apuvälineisiin. Internet -
sivuilla informaatiota on saatavilla usean aistin avulla, esimerkiksi kuvan ja tekstin
lisäksi sivuilla on videopätkä, jossa esitellään tarjottavia palveluja. Kahteen huoneis-
toon saa tuoda kotieläimiä, mutta allergiahuonetta nimenmukaisesti ei tarjota, koska
se vaatisi enemmän huomiointia teksteilleissä. Allergiaihmiset on huomioitu niin, että
pesuaineissa ei yleisesti käytetä hajuja eikä tuoksuja, eikä pidetä kukkia esillä. Lap-
sille on tarjolla pihakeinu, rantatuolia, pelejä ja aulatiloissa pehmoleluja, ja kiipeily-
telineen lisääminen on tavoitteena.

Puhtaasti ympäristöhankkeissa ei olla viimeaikoina oltu osallisena, mutta Lemmetyi-
set ovat mukana aktiivisesti erilaisissa muissa kehittämishankkeissa, kuten Möhkö
verkostossa, Ilomantsin alueen kehittämisessä, Maakuntamatkailu -hankkeessa, Pilot-
tikylähankkeessa ja MEK: in laatutapaamisissa.

Toimenpide-ehdotukset: Asetetaan tavoitteeksi alueen kulttuuriperinnön, paikallisyh-
teisön ja luonnon monimuotoisuuden tukeminen. Tarjotaan esimerkiksi monimuotoi-

sia kulttuuri- tai luontopalveluja ja kehitetään yhteistyötä kestäväan kehitykseen liittyvien projektien kautta. Raportoidaan toimista ympäristökäsikirjaan ja Internet-sivuilla. Arvioidaan hankintojen ja projektien kestäväan kehitystä tukevia ominaisuuksia niiden aineellisten ja aineettomien hyötyominaisuuksien avulla (Liite 5) ja raportoidaan niistä sidosryhmille. Aineellisia ominaisuuksia tuotteissa ovat esimerkiksi kierrätettävyyys, energiatehokkuus ja päästöjen vähäisyys. Aineettomia ominaisuuksia esimerkiksi hankkeissa ja virkistyspalveluiden kehittämisessä ovat hyvinvoinnin edistäminen, ympäristötietouden lisääminen ja työllisyyden edistäminen. Asetetaan tavoitteeksi tukea tapahtumia, tuotteita ja palveluja, jotka täyttävät tai edesauttavat taulukossa kaksi mainittuja ominaisuuksia.

Antilan (2008, 105-106) mukaan ympäristö- ja yhteiskuntavastuuta voidaan osoittaa tarjoamalla taloudellista tukea paikallisesti, kansallisesti tai kansainvälisesti erilaisille ympäristöhankkeille tai ympäristönsuojelukohteille, jolla hyvitetään palvelun aiheuttamien päästöjen vaikutuksia. Tuetaan valmiita keräyksiä tai kerätään itse rahastoja erilaisille kohteille. Suomessa suojelukohteita ovat esimerkiksi uhanalaiset lajit tai alueet (esimerkiksi meriheinä, Itämeri), paikallisen perinnekulttuurin tukeminen (kulttuuritapahtumat, käsityöt, ruoka, historia, rakennukset) tai paikallisalueen luonnon ainutlaatuisuudet kuten lintu- ja kasvilajit (Suomen luonnonsuojeluliiton [www-sivut](http://www.suojelu.fi) 2012). Maan ystävät -järjestö on suomalainen ilmastokampanjoita tukeva organisaatio, jolta voi saada vinkkejä keräyskohteisiin (Antila 2008, 105-106). Asiakkaille järjestetään mahdollisuus osallistua hyväntekeväisyyslahjoituksiin esimerkiksi uloskirjautumisvaiheessa, jossa asiakas voi määrättyä summaa tai vapaata lisämaksua vastaan tukea vaihtuvaa hyväntekeväisyyskohdetta.

Kerrotaan [www-sivuille](http://www.sivut) rakennettavassa ”Ympäristöasiat” -osiossa, kuinka Rajakartano osallistuu tai tarjoaa mahdollisuuksia yhteisön kehittämiseen. Matilaisen (ym. 2012, 64) mukaan kotisivuilla voidaan tuoda lisäksi esille kestäväan kehitystä esimerkiksi esittelemällä paikallista murretta, kertomalla rakennuksen historiasta, käyttämällä paikallisia värejä tai kuvia nettisivuilla, kertomalla miten erityisryhmät on huomioitu ympäristössä - lapsille leluja, syöttötuoleja, keinut, lapsiystävällinen uimaranta, lemmikit ovat sallittuja ja mitä erityispalveluja on tarjolla liikuntarajoitteisille henkilöille. Kerrotaan myös hyväntekeväisyyskohteista ja kerätyistä lahjoituksista [www-sivuilla](http://www.sivut) ja ilmoitustaululla.

Suoritetaan esteettömyyskartoitus, joka auttaa selvittämään kehittämiskohteet. Esteettömyysvaatimukset tulevat tiukentumaan lainsäädännössä, jonka vuoksi esteettömyyden huomioiminen palveluympäristössä on tärkeää (Blinnikka 2012a, 42). Esimerkiksi Esteettömyyskeskuksen (ESKE) Internet -sivuilla www.esteeton.fi on hotelleja varten esteettömyyden kartoituslomakkeita ja annetaan ohjeita esteettömyyden huomioimiseen hotelleissa. Rajakartanon tiloja remontoidessa voidaan pienillä muutoksilla huomioida esteettömyys. Esimerkiksi Esteettömyyskeskuksen (www-2012) mukaan matalat kynnykset ja tukikahvat helpottavat liikkumista, sängyn ja WC-istuimien vierelle tulee jättää riittävästi tilaa pyörätuolilla liikkuville ja hotelleihin kannattaa hankkia hälytysjärjestelmiä, joka soveltuu kuulo- ja näkövammaisille. Kehitetään saavutettavuutta kiinnittämällä huomiota viestinnässä ymmärrettävyyteen sekä löydettävyyteen Internetin kautta.

7.7 Sidosryhmät

Nykytilanne: Yhteistyökumppaneita mainitaan Rajakartanon [www-sivuilla](http://www-2012) jo etusivulla ja niiden sivuille pääsee ”Linkit” -osion kautta sujuvasti. Rajakartanolla ollaan mukana aktiivisesti erilaisissa kehittämishankkeissa (ks. luku 7.6). Lemmetyinen on yrittänyt olla yhteydessä myös alueen oppilaitoksiin (esimerkiksi AMK) tarjoamalla opinnäytetyöaiheita, mutta ongelmana on ollut yhteydenotto. Viesteillä ohjataan seuraaville tahoille ja on koettu, että oppilaitosten taholta yhteydenottoihin ei vastata resurssipuutosten vuoksi. Oppilaitosverkoston kehittämistä pidetään kuitenkin tärkeänä.

Alihankkijoiden ympäristöhallinnan tasoon ei kiinnitetä suuresti huomiota ja yhteisten tavoitteiden asettaminen koetaan osittain hankalaksi. Ongelmana koetaan, että alueella ei ole juurikaan kilpailua, joten palvelut otetaan sieltä mistä saa. Ravintolapalvelun yhteistyökumppani jakaa samoja *Karelia á la Carte* -arvoja kuten paikallisuutta ja puhtautta. Koetaan, että joillekin alueen toimijoille ei ole tärkeää yhteisten tavoitteiden asettaminen, jossa toivotaan kehittymistä. Halutaan kannustaa alueen toimijoita verkostoitumaan ja ”toimia tässä suhteessa edelläkävijänä”. Toivottaisiin

esimerkiksi, että pystytään asettamaan yhteisiä tavoitteita alueen muiden toimijoiden kanssa.

Toimenpide-ehdotukset: Kartoitetaan säännöllisesti verkostoitumismahdollisuuksia ja kehitetään yhteistyötä erilaisten projektien, tuotteistamisen, hankkeiden ja lahjoitusten kautta. Kehitetään yhteistyötä niin, että se edistää sosiaalista kestävyyttä taulukossa kaksi (Liite 5) esitettyjen kestävyiden aineettomien ominaisuuksien myötä. Esimerkiksi yhteistyön seurauksena pyritään saamaan palkkatuloja useille toimijoille, edistetään nuorten työllistymistä, turvallisuuden ylläpitämistä ja edistämistä, hyvinvointipalvelujen kehittämistä henkilöstölle ja asiakkaille, tuetaan alueen koulutusmahdollisuuksia ja yhteisöllisyyttä (Alila, Gröhn, Keso & Volk 2011). Kerrotaan sidosryhmille yhteistyöstä Rajakartanon Internet -sivuilla ja hotellien muiden tiedotusvälineiden kautta. Kehitetään yhteistyötä myös paikallisten nuorten kanssa esimerkiksi alakoulu-, ammatti- ja yliopisto-yritys yhteistyön kautta.

Vaaditaan sidosryhmiltä samojen arvojen kunnioittamista ja laaditaan yhteiset ympäristötavoitteet yhteistyötä aloittaessa (Valtiovarainministeriö 2008). Joutsenmerkki (kriteerit 2012) edellyttää esimerkiksi, että painetut esitteet tuotetaan ympäristömerkityn yrityksen kautta, rakentaessa ja remontoidessa vaaditaan tilaustyönä suunnittelijalta, tavarantoimittajalta ja rakennusurakoitsijalta ympäristön ja terveyden kannalta vähiten haitallisten materiaalien käyttöä ja hotellissa käytetään pesulaa, jolle on myönnetty ympäristömerkki. Sidosryhmien ympäristöhallinnan tasoa arvioidessa hyödynnetään esimerkiksi taulukkoon 3 (Liite 6) koottuja Pesosen (ym. 2005) esittämiä sidosryhmille asetettavia vaatimuksia ympäristöasioiden hoidolle.

Haaga-Perhon (www-sivut 2012) mukaan ympäristöjärjestelmää rakentavien yritysten tulee kehittää myös ympäristöalan asiantuntijaverkostoa palveluiden kehittämiseksi. Rajakartano voi kehittää ympäristöasiantuntijaverkostoa esimerkiksi hyödyntämällä Suomen luonnonsuojeluliiton Pohjois-Karjalan luonnonsuojelupiirin henkilöstön asiantuntijuutta. Luontopolkuesitteitä voi tiedustella Tupu Vuoriselta sähköpostiosoitteesta tupu.vuorinen@gmail.com, Pohjois-Karjalan luonnonsuojelupiirin [www](http://www.sll.fi/pohjois-karjala) -sivuilta (ks. www.sll.fi/pohjois-karjala) tai Karjalan luontokouluyhdistyksen [www](http://www.sivuilla)-sivuilla (2012). Karjalan luontokouluyhdistys ry tarjoaa matkailuun yhdistettäviä ympäristökasvatuspalveluja Pohjois-Karjalan alueella. Palveluihin kuuluu esi-

merkiksi luontokoulupäivien ja opintoretkien järjestäminen kaikenikäisille. (Karjalan luontokouluyhdistys ry [www-sivut 2012.](#))

Mahdollisia muita yhteistyökumppaneita alueella ovat esimerkiksi Ilomantsissa sijaitseva Hermannin Viinitila ([www-sivut 2012](#)), jonka tuotteita voidaan hyödyntää Rajakartanon ravintolapalvelussa tai palvelujen kehittämisessä (esimerkiksi Viinikulttuurimatkat: viininmaistiaiset ja -ruokailut). Paikallisen KäsPunos -pajutuoteyrityksen (KäsPunos [www-sivut 2012](#)) kanssa yhteistyössä järjestetään esimerkiksi opastettuja pajukursseja paikanpäällä tai otetaan välitysmyyntiin paikallista käsityötä matkamuistoiksi asiakkaille. Voidaan myös rakentaa yhteistyössä KäsPunos -yrityksen kanssa huoneistojen ympäristöopasteisiin, luontopolun infotauluihin tai ulkotilojen vesisäiliöihin pajukehukset. Yhteistyön etuina ovat esimerkiksi ympäristökasvatuksen, paikallisen käsityön ja yhteistyön tukeminen.

Lisäksi Hoilolassa sijaitseva Rajantuote valmistaa perinteisiä ortodoksia puutöitä ja tilauksesta erikoispuutöitä. Samalla paikalla sijaitsee myös Petsulan mehiläistila, josta saa luomuhunajaa (Rajantuote [www-sivut 2012](#)). Yrityksen palveluja voisi hyödyntää luontopolun sillan rakentamisessa ja hunajaa voidaan käyttää ravintolapalveluissa tai oheismyynnissä. Ortodoksista puukoristelua voisi hyödyntää myös luontopolulle rakennettavan sillan koristelussa, joka toisi kestävän kehityksen mukaisesti esille alueella vaikuttavaa perinnettä.

Ympäristökasvatuksen ja luontopalvelujen kehittämiseksi sekä luonnonsuojelun tukemiseksi voitaisiin aloittaa yhteistyöprojektiksi alueen toimijoiden kanssa esimerkiksi ”Linturetkipaketin” kehittäminen tai oman luonto-oppaan tuottaminen. Luontopasvihkonen voidaan luoda yhteistyössä paikallisen asiantuntijan, taiteilijan tai koululaisten kanssa. Opas voidaan toteuttaa maalaamalla, piirtämällä tai valokuvaamalla alueen lintu-, kasvi- ja eläinlajeja tai maisemia. Oppaassa kerrotaan paikallisten lajien ominaisuuksista tai erikoista tietoa kuten luonnonantimien terveysvaikutteista ruokana tai parannuksessa. Opas tarjoaa mukavaa puuhaa perheille, edistää ympäristökasvatusta, antaa yhteistyökumppanista riippuen koululaisille mahdollisuuden osallistua käytännönprojektiin ja tarjoaa majoittuville asiakkaille paikallisen matkamuiston. Oppaan tuotoista voidaan kerätä osuus esimerkiksi luonnonsuojeluyhdistykselle tai koulun luokkaretkirahastoon riippuen yhteistyökumppanista, joka mainitaan myös

opasta mainostaessa sekä oppaassa itsessään. Huomioidaan oppaan tuottamisessa esteettömyyden edistämiseksi selkeys sekä painattaminen ympäristömerkityn yrityksen kautta ja kierrätyspaperin käyttö.

Luonto-oppaan tuottaminen voidaan toteuttaa myös yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Valmistetaan vuosittain painettava tai www-sivuilla julkaistava ”Luontokuva -albumi”, johon kootaan asiakkaiden piirtämiä, maalaamia tai valokuvaamia kuvia luontoretkiltä. Projektista voidaan tiedottaa ilmoitustaululla tai kun asiakkaat kysyvät henkilökunnalta virkistyspalveluista. Paperia ja kyniä voidaan myös jättää aulatilaa palautuslokeron ja projekti-infolapun kera. Mikäli albumi tai kuvia painatetaan, niistä voidaan valmistaa kirja, kalenteri tai postikortteja, joita voidaan käyttää myös hyväksi asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kiitoslahjoina. Kuvien käyttötarkoituksesta tulee kuitenkin tiedottaa asiakkaille (tekijänoikeus).

Erilaisia projektiluontoisia työtehtäviä varten voi tiedustella henkilöstöä esimerkiksi Kotikartanoyhdistyksestä Joensuusta. Esimerkiksi luontopolun siltaa varten puutöitä voidaan tilata Kotikartanolta Petri Sokkasen kautta. (Kotikartanoyhdistyksen www-sivut 2012) Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun www-sivujen (2012) mukaan opiskelijatöistä ja osallistumisesta projektitöihin voi tiedustella lähettämällä viestiä osoitteeseen palvelut@pkamk.fi. Pohjois-Karjalan Ammattiopiston www-sivujen (2012) mukaan yhteystiedot yrityksiä varten ovat osoitteessa: www.pkky.fi – ”Yhteystiedot” – ”Yrityspalvelut” – ”Kehittämispalvelut”.

Tukemalla erilaisten yhdistysten ja järjestöjen toimintaa yritys voi osoittaa yhteiskuntavastuuta sekä hyötyä markkinoinnillisesti. Esimerkiksi Suomen luomumatkailuyhdistyksen - ECEAT Suomi ry:n jäseneksi voivat liittyä ympäristövastuulliset matkailuyrittäjät. Jäsenmaksua vastaan yritys pääsee mukaan muun muassa yhdistyksen markkinointiverkostoon, saa ECEAT -todistuksen sekä alennuksia suomalaisista matkakohteista (Suomen luomumatkailuyhdistyksen www-sivut 2012). Muita järjestöjä ovat esimerkiksi Greenpeace, Maan ystävät, Suomen luonnonsuojeluliitto, WWF ja Suomen ympäristökasvatuksen seura (www-sivut 2012). Tuettavia järjestöjä ja yhdistyksiä Pohjois-Karjalassa esitetään kootusti osoitteessa www.jelli.fi.

Järjestöjä voi myös tukea lahjoittamalla tarpeettomia tavaroita ja sähkölaitteita alueen kulttuuri-, nuoriso-, harrastus- ja tukitoimijoille tai vastaaville vapaaehtoistoimijoille. Esimerkiksi vanhoja tarpeettomia papereita voi tarjota askartelukäyttöön vaikkapa päiväkodeilla tai kouluille (Asikainen 2006, 91). Kirjataan lahjoitukset ylös ja raportoidaan vuosittain lahjoituksista Internet -sivuilla.

7.8 Tulevaisuus

Nykytilanne: Tavoitteita liiketoiminnan kehittämiseksi on runsaasti. Jätehuoltoon liittyviä tavoitteita ovat muun muassa jätekatoksen parantaminen, jätessäiliöiden merkitseminen, papereille oman lajittelupaikan järjestäminen, paremman lämpökompostin hankinta ja jätevesikäsittelyjärjestelmän kehittäminen. Virkistyspalvelujen kehittämiseen liittyviä tavoitteita ovat muun muassa polkupyörien tarjoaminen lainaksi asiakkaille sekä noin kahden kilometrin mittaisen luontopolun rakentaminen joenrantaan, joka vaatii maaston raivaamista (osittain raivattu), pienen sillan rakentamista ja tietoisukupaiikkojen (historia, luonto) rakentamista.

Lisäksi tavoitteena on pyykinpesu- ja kuivaustilojen luominen asiakkaille, jonne tavoitteena on myös laatia kuivaus- ja pesuohjeet asiakkaille. Energiatavoitteisiin kuuluu öljynkäytön vähentäminen, aurinkopaneelinen kehittäminen, lisäeristeiden laittaminen sekä ilmalämpöpumppujen asentaminen. Muita tavoitteita ovat esimerkiksi lattialämmityksen asentaminen ulkosaunan suihkutiloihin, ulkovuorauksen uusiminen ja piharakennuksen (autotallipaja) rakentaminen. Lemmetyisen mukaan toiminnan kehittämiseksi toivotaan toimintamalleja, apua fyysisissä askareissa sekä tilaustyönä toteutettavia erilaisia projekteja ja oppilaitosverkosto -yhteistyön kehittämistä. Kehittämisen uhkana koetaan työn määrä ja resurssien puute (aika, raha, työvoima).

Toimenpide-ehdotukset: ISO 14001 (Moisio ym. 2005) edellyttää, että toimintaa kehitetään jatkuvasti ympäristön pilaantumisen ehkäisemiseksi. Oksasen (2009, 235) mukaan käytäntöjen jatkuva arviointi ja testaus kuuluvat merkittävänä osana sopeutuvaan ekosysteemin hoitoon. Yrityksen kannattaa investoida projekteihin ja hankintoihin, joilla on suurimmat ympäristö- ja sosiaaliset vaikutukset (Hitchcock & Wil-

lard 2009, 47-48). Tarkistetaan ja päivitetään ympäristökatselmus, -politiikka, -päämäärät ja tavoitteet sekä ohjeistukset säännöllisin väliajoin kuten vuosittain.

Ympäristöauditoinneissa tarkastellaan tavoitteiden toteutumista ja asetetaan mahdolliset korjaustoimenpiteet seuraavalla ajanjaksolle. Ympäristökäsikirjaan tulee myös laatia ympäristöauditointisuunnitelma, jossa mainitaan ympäristökäsikirjan päivittämisaikajankohta, osa-alueet, vastuuhenkilöt ja ulkopuoliset kartoittajat. (Moisio ym. 2005.) Huomioidaan turvallisuus kehittämissideoissa, esimerkiksi luontopolun rakentamisessa yhtenä vaiheena järjestetään reitin testaaminen ammattilaisluonto-oppaan kanssa.

Yksityiskohtaiset tavoitteet kirjataan ympäristökäsikirjaan ylös, jotta niiden toteuttaminen tapahtuisi järjestäytyneemmin, ja päämäärät olisivat helposti saatavilla ulkopuolisille sidosryhmille, yrityksen kehittämistyöstä kiinnostuneille ja toimintamalleja hakeville. Päämääriä voidaan havainnollistaa esimerkiksi taulukon avulla, johon kirjataan yläluokkiin päämäärät, tavoitteet, indikaattorit, toimenpiteet sekä aikataulu.

Päämäärät voidaan esittää yleisluontoisesti, joista johdetaan tarkat tavoitteet. Esimerkiksi yksi päämäärä voi olla ”Kierrätetään kaikki jäte”, johon asetetaan tavoite: ”Vuosittainen kierrätysaste 70 % kunnes kaikki jäte kierrätetään”. Tavoitteelle asetetaan indikaattori eli mittari, jolla kehitystä voidaan määrällisesti seurata, esimerkiksi ”kierrätysaste prosenttiyksikköinä (%)” tai ”sekajätteen määrä (l/v)”. Toimenpiteeseen kirjataan ylös konkreettiset keinot, jolla tavoite pyritään saavuttamaan, esimerkiksi ”kolmen jäteastian lisääminen” ja ”asiakkaiden ohjeistus huoneistoissa ja jättepisteillä”. Aikatauluun arvioidaan toimenpiteille tarvittava aika, joka niiden toteutumiseen tarvitaan. (Pesonen ym. 2005, 49, 178-179.) Kun päämäärät saavutetaan, strategiaan ja visioon voidaan lisätä määrällisiä lukemia ja yksityiskohtaisia keinoja, jotka konkretisoivat yrityksen ympäristöhallintaa. Esimerkiksi ”Strategiaamme kuuluu kierrättää 80 % jätteistämme” tai ”Jätekatoksessamme on kaikille jätteille lajittelupisteet sekä kaksikieliset ohjeet asiakkaille jätteiden lajittelua varten.”

Toiminnan kehityksen seurannassa ja majoituspalvelun ympäristövaikutuksien mitaamiseen voidaan käyttää seuraavia kestävä kehityksen apuvälineitä: elinkaariarviointi (Life Cycle Assessment), ympäristövaikutusten arviointimenettely (YVA), Eko-

loginen jalanjälki (mittaa luonnonvarojen kulutuksen määrää suhteessa luonnon uusiutumiskykyyn), Ekologinen selkäreppu (arvioi luonnonvarojen määrää, minkä palvelu tarvitsee elinkaarensa aikana), MIPS (Material Input Per Service Unit). MIPS – menetelmän avulla lasketaan palvelun tai tuotteen materiaaalitehokkuus, joka saadaan jakamalla palvelun ekologinen selkäreppu käyttökertojen määrällä. (Metsähallituksen [www-sivut 2012.](#)) Kehitystä voi seurata myös asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyjen avulla, ympäristötietoisuusmittauksilla, sekä seuraamalla muutoksia käyttökate asteessa ja liikevaihdossa (Haaga-Perho [www-sivut 2012.](#)). Kehityslukemat voidaan jakaa esimerkiksi [www-sivuilla](#) tai kerätä omaan sähköiseen tiedostokansioon ympäristökäsikirjaan tai ympäristöraportteihin.

Tavoitteiden asettamisessa voidaan hyödyntää valmiita malleja kuten *Luomua ja kestävyyttä matkailuun* -hankkeen (2001-2004) osa-alueita, jossa Rajakartanon tavoitteiden mukaisesti tavoitteena on yhdistää ympäristön huomioiminen osaksi laatupalvelua. Osa-alueisiin sisältyy ympäristöystävällinen maatalous, tehokas veden ja energian käyttö, jätteen minimoiminen, ekologinen rakentaminen, tiedotus ympäristöasioista asiakkaille, ympäristöystävällinen liikkuminen ja julkinen liikenne, luonnon monimuotoisuus ja maisemansuojelu, kulttuuriperintö, paikallistalouden ja paikallisyhteisön tukeminen sekä pyrkimys parantaa laatua ja kehittyä. (Suomen luomumatkailuyhdistyksen [www-sivut 2012.](#)) Osa-alueet antavat selkeästi jaetun suuntaviivan ympäristö- ja laadunhallinnan kehittämistavoitteille. Lisäksi Kansainvälisen kauppakamarin (ICC) kestävän kehityksen peruskirja voi toimia apuna toiminnan kehittämisessä ja tavoitteiden asettamisessa (ks. www.iccfin.fi/peruskirja.asp).

7.9 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tuloksena laaditun Rajakartanon ympäristösuunnitelman tavoitteena oli selvittää kuinka Rajakartanossa huomioidaan ympäristö ja kestävä kehitys ja miten nämä asiat voitaisiin huomioida toiminnassa paremmin. Rajakartanon ympäristösuunnitelmassa kuvataan yrityksen nykytilanne ympäristöasioiden huomioimisessa sekä esitetään toimenpide-ehdotuksia esille tuleviin puutteisiin. Kehittämisehdotukset esitetään tiivistetysti taulukossa 4 (Liite 7). Ympäristösuunnitelman lisäksi opinnäytetyön kehittämisehdotuksina laadittiin apuvälineitä kuten ohjeet asiakkaille

energian säästämiseksi ja kestävän kehityksen huomioimiseksi matkailussa (Liite 2 ja Liite 3), malli lainsäädännön muutosten seurantaan varten (Liite 4), työkalu kestävyysden arvioimiseksi hankinnoissa ja projekteissa (Liite 5) sekä kriteeristö sidosryhmien ympäristöhallinnan tason arviointia varten (Liite 6).

Haastattelun perusteella Rajakartanolla on hyvät lähtökohdat kestävän kehityksen mukaisen majoituspalvelun tarjoamiseksi, koska kestävyysarvot koetaan yrityksen johdon mukaan tärkeiksi ja ne näkyvät jo monissa toiminnan osa-alueissa. Ympäristöjärjestelmän rakentamisen kannalta etenkin ympäristöviestintä ja dokumentointi vaativat kehittämistä. Hyviä toimintaperiaatteita Rajakartanon ympäristöhallinnassa ovat muun muassa laaja tietoisuus energiakysymysten sekä rakenteellisten uudistusten ympäristöystävällisistä vaihtoehtoista, laajat yhteistyöverkostot, yhteistyöhalukkuus sekä avoimuus toiminnan kehittämiseksi, yhteisöllisen vaikuttamisen arvostus, hankinnoissa huomioidaan parhaan mukaan ympäristöystävällisyys ja kestävyys, kestävä ajattelu- ja toimintamalli on sisällytetty osaksi jokapäiväistä toimintaa ja Rajakartanolla on olemassa oleva pohja (kestävä kehitys näkyvää toiminnassa, useita viestintäkanavia käytössä) ympäristöasioiden hyödyntämiseksi markkinoinnissa. Esimerkiksi hankinnoissa huomioidaan kotimaiset materiaalit ja kestävyys, ravintolatuotteet ovat pääasiassa lähiruokaa, rakennusmateriaalina suositaan puuta ja kartetaan muovia sekä suositaan paikallisia sidosryhmiä.

Kestävän kehityksen mukaisen majoitustoiminnanharjoittamisen ja ympäristöjärjestelmän rakentamisen näkökulmasta Rajakartanon toimintaa tulisi kehittää merkittävimmin seuraavissa osa-alueissa: energiankulutuksen vähentäminen, perehtyminen ympäristömerkkeihin, ympäristömerkintöjen huomioiminen hankintavalinnoissa, yhteistyöverkoston laajentaminen rakenteellisissa ja teknisissä uudistuksissa, ympäristöasioiden avoimuus ja hyödyntäminen markkinoinnissa, ympäristönäkökohtien dokumentointi, ympäristöviestintä- ja kasvatus asiakkaille, ympäristötaapahtumien ja -järjestöjen tukeminen, kestävän kehityksen huomioiminen tarjottavissa luonto- ja oheispalveluissa sekä yleisesti yhteistyön kehittäminen alueen toimijoiden kanssa.

Esimerkiksi välineet ja tieto kestävän kehityksen mukaisen ravintolapalvelun tarjonnassa on kattavaa, mutta niistä tiedottaminen ja niiden hyödyntäminen markkinoinnissa on käytännössä vähäistä. Lisäksi Rajakartanolla sisäinen viestintä asiakkaiden

ja henkilöstön välillä tapahtuu pääsääntöisesti ”kysy – vastaan” -periaatteella, eli asiakkaalle kerrotaan ympäristöteoista mikäli asiakkaat osaavat niistä kysyä.

Tutkimustyön sivutavoitteena oli selvittää Rajakartanon mahdollisuuksia ympäristömerkin saamiseksi. Pienyrittäjien kannalta merkittävimpänä ongelmana ympäristösertifikaattien hakemisessa ja ylläpitämisessä ovat kalliit hakemus- ja vuosimaksut sekä vaadittavat energiainvestoinnit (EU-kukka ympäristömerkin [www-sivut 2012](#); Joutsenmerkin [www-sivut 2012](#)). Niinpä maksuttomat ympäristömerkit ovat edullinen vaihtoehto. Lisäksi useiden ympäristömerkkien vaatimuksia voi hyödyntää kehitystavoitteiden asettamisessa ilman, että hakee virallista tunnusta, koska ne ovat nähtävissä järjestelmien Internet -sivuilla. Tämä on suotavaa ympäristönsuojelun kannalta, mutta virallisen tunnusten hakemisesta voi hyötyä enemmän etenkin markkinoinnillisesti, koska ne auttavat muun muassa kuluttajia valinnoissaan (Eurobarometer 2009, 18-19). Ympäristömerkkien myöntämisedellytyksiin tutustuminen kannattaa tehdä säännöllisesti, koska vaatimuksia päivitetään säännöllisesti.

Rajakartanolla on hotellin puitteiden osalta hyvät edellytykset ympäristömerkin saamiseksi tulevaisuudessa. Rajakartanon ympäristökartoituksen ja lähdeaineistossa esitettyjen ympäristösertifikaattien myöntämisedellytysten perusteella useat suuria investointeja vaativat edellytykset kuten uusiutuvien energialähteiden käyttö ja ympäristöystävälliset hankinnat, täyttyvät jo Rajakartanolla suurelta osin. Lisäksi yrityksen johdon mielenkiinto ja sitoutuminen energiajärjestelmien kehittämiseksi parantavat Rajakartanon mahdollisuuksia saada ympäristömerkki tulevaisuudessa. Joutsenmerkin, EU-kukan ja Vihreä Avain -standardien vaatimusten mukaan eniten muutosta Rajakartanon toiminnassa tarvitaan muun muassa energiajärjestelmien kehittämisessä, dokumentoinnissa sekä ympäristömerkittyjen tuotteiden lisäämisessä.

8 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA POHDINTA

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta osoitetaan pätevyyden, luotettavuuden, toistettavuuden ja puolueettomuuden avulla. Pätevyys näkyy tutkimuksessa kriitti-

sessä tarkastelussa, kyvyssä selittää ilmiötä ymmärrettävästi eri näkökulmat huomioiden sekä päämäärien tavoittamisessa. Luotettavuus osoitetaan perustelemalla valintoja sekä osoittamalla teorian sekä tutkittavan ilmiön yhteensopivuus. Toistettavuus osoitetaan tutkimuksessa tarkan tutkimusprosessin kuvauksen sekä päätelmien tukena esitettyjen lähdeviittausten avulla. Tutkimuksen puolueettomuus osoitetaan tuomalla esille tutkijan tutkimukseen vaikuttavat arvot. (Vilka 2005, 157-160.)

Tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseksi olen pyrkinyt perustelemaan valintojani ja huomioimaan eri näkökulmia aiheeseen liittyen. Olen myös pyrkinyt kuvailemaan Rajakartanon ympäristösuunnitelman laatimisen kannalta tärkeitä aiheita ymmärrettävästi. Ulkopuolisena henkilönä ympäristökartoituksen laatiminen ennestään tuntemattomalle yritykselle oli kuitenkin haastavaa, sillä se edellytti yksityiskohtaista perehtymistä yrityksen toimintaan ja aiheeseen. Opinnäytetyö on laaja, mutta se auttaa yritystä tunnistamaan kattavasti useita erilaisia toimintatapoja ympäristöhallinnassa.

Käyttämällä tutkimusmenetelmänä henkilökohtaista haastattelua saatiin Rajakartanon ympäristökartoitukseen lisää luotettavuutta verrattuna siihen, että tutkimusaineistoa olisi kerätty esimerkiksi pelkästään yrityksen www-sivujen perusteella tai sähköpostitse. Ympäristökartoituksen luotettavuuteen vaikuttaa myös, että tutkimusaineisto on pystytty keräämään puolueettomasti, koska ympäristökartoituksen laatijalla ei ole aikaisempaa yhteyttä toimeksiantajaan. Koska tutkijan omat käsitykset ja arvot vaikuttavat kuitenkin tutkimuksessa tehtyihin valintoihin, tulkintaan ja johtopäätöksiin (Vilka 2005, 50), pyrin huomioimaan tutkimuksessa läpinäkyvyyden esimerkiksi perustelemalla miksi aihe on valittu ja miksi työ laadittiin juuri kyseiselle yritykselle.

Aineiston keruussa pyrin osoittamaan luotettavuutta asettelemalla haastattelukysymykset selkeästi ja testaamalla ne ennen itse haastattelua, panostamalla haastattelutilanteen luontevuuteen sekä selvittämällä haastateltavalle jokaisen kysymyksen perään mitä tärkeimmillä käsitteillä kysymyksessä tarkoitetaan. Aineistoa saatiin kerättyä runsaasti, johon mielestäni vaikutti haastattelutilanteen rento ilmapiiri ja keskustelunomainen tilanne. Kysymyksiä käytettiin apuna tilanteen johdattelussa, mutta kysymysten vapaamuotoisuus ei rajoittanut liikaa haastateltavan vastauksia.

Opinnäytetyön tavoitteessa onnistuttiin siinä, että se tarjoaa apuvälineitä Rajakartanon ympäristöhallinnan kehittämiseksi ja kestävän kehityksen huomioimiseksi toiminnassa. Työ on myös merkittävä, koska sen avulla pystyin tarjoamaan tukea pien-alueelle, jossa matkailu ja luonto ovat tärkeitä tulonlähteitä. Opinnäytetyön avulla pystyin myös kehittämään osaamistani itselleni uudesta ympäristöhallinnollisesta aiheesta, ja osoittamaan kestävän kehityksen periaatteiden soveltamiskykyä alani palvelujohtamisosaamisessa.

Alun perin tavoitteena oli luoda ympäristösuunnitelman lisäksi ympäristötiedote asiakkaille. Tämä rajattiin ajanpuutteen vuoksi tutkimuksesta osittain pois. Opinnäytetyöhön (Liite 2 ja Liite 3) on sisällytetty muutamia tärkeitä toimintaohjeita kuluksen päästöjen vähentämiseksi huoneistohotellin asiakkaita varten, mutta olisi tärkeää alueen houkuttavuuden ja sosiaalisen kestävän kehityksen edistämisen kannalta tarjota asiakkaalle myös infoa alueen ekopalveluista. Tutkimusta olisi voinut syventää laatimalla ympäristöopas asiakkaille, johon kootaan tietoa esimerkiksi alueen luomutiloista, mistä voi ostaa Reilun kaupan tuotteita, paikallista käsityötä tai miten matkailijat liikkuvat luonnossa aiheuttamatta häiriötä ympäristölle. Esitteet alueen ekokohteista ja -matkailusta voisivat olla liitteenä esimerkiksi huonekansioissa (kierätyspaperille painettuna) tai paperia säästävästi linkkinä yrityksen www-sivuilla.

Haastavinta tutkimuksen laatimisessa oli aineiston rajaus ja sopivan aineiston löytäminen tavoitteisiin nähden. Koska aihe on hyvin ajankohtainen ja toistuvasti esillä, aineiston ja näkökulmien määrä aiheeseen liittyen on valtava. Aineiston rajauksessa haasteena oli esimerkiksi rajata ympäristöteoria majoitusyrittäjätoiminnan näkökulmaan sopivaksi, kun esimerkiksi kuluttajanäkökulmaan ja arkikuluttamiseen liittyviä ekoteko -oppaita on runsaasti. Toisaalta vastaavat oppaat tarjoavat paljon käytännöllistä tietoa ympäristöystävällisistä kuluttamiskeinoista, joita voidaan hyödyntää myös arkikuluttamisen kaltaista kulutusta sisältävässä huoneistomajoituspalvelussa. Ympäristökäsitteistä ja -ongelmista löytyy myös paljon mielenkiintoisia tutkimuksia, mutta niihin tutustuminen, lyhyt esittely ja sovittaminen kyseiseen asiakokonaisuuteen oli haastavaa. Monia ympäristöaiheelle tärkeitä osa-alueita on rajattu työstä pois, jotta työ olisi mahdollisimman käytännönläheisesti työn tilaajaa hyödyttävä. Aineiston konkreettiseen löytämiseen ja sen rajallisuuteen vaikutti myös tutkimuksen laatijan muutto eri paikkakunnalle aineiston keruun aikana. Lisäksi ISO 14001- ja EMAS -

standardien lähdeaineiston maksullisuus vaikutti siihen, että tietoa järjestelmien vaatimuksista täytyi etsiä toissijaisista lähteistä.

Tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseksi aineistoa olisi voinut kerätä rajaamalla tavoite ja lähdeaineisto huolellisemmin. Lähdeaineistossa olisi voitu tarkastella esimerkiksi pelkästään ympäristösuunnitelman laatimista, ja lähdeaineistona olisi voitu käyttää apuna ympäristöasiantuntijan näkemyksiä esimerkiksi haastattelun muodossa. Toimintaa olisi voitu myös kehittää yhden ympäristösertifikaatin vaatimusten mukaisesti usean sijaan, koska tutkimuksessa esitetyt ympäristömerkit asettavat hyvin samankaltaisia vaatimuksia majoituspalvelulle. Toisaalta työn tilaajan ja tutkimuksen laatijan aikaisempi heikko tuntemus edellytti ympäristömerkkeihin perehtymistä, ja usean merkin edellytysten hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä antaa Rajakartanolle paremmat mahdollisuudet merkin saamiseksi tulevaisuudessa. Lisäksi perehtymällä useampaan ympäristömerkkiin tutkimuksessa osoitettiin puolueettomasti erilaisia vaihtoehtoja ympäristömerkintöihin liittyen.

Tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseksi aineistoa olisi voinut kerätä käyttämällä useita tutkimusmenetelmiä apuna. Rajakartanon ympäristökartoitusta varten haastattelun tueksi olisi ollut sopivaa havainnoida Rajakartanon majoituspalvelutiloja. Havainnoinnissa olisi voinut tulla esille asioita, joita haastattelussa haastateltava tahallisesti tai tahattomasti voi jättää tuomatta esille. Havainnointi tuo ympäristökartoitukseen uskottavuutta sekä luotettavuutta, koska se antaa tarkemman kokonaiskuvan hotellin toiminnasta verrattuna pelkän haastattelun pohjalta rakennettuun kartoitukseen. Ajanpuutteen vuoksi havainnointi jätettiin kuitenkin viimekädessä pois. Toisaalta haastattelurunko laadittiin siten, että pyrittiin antamaan haastateltavalle useita mahdollisuuksia täsmentää vastauksiaan kysymällä aluksi yleisesti aihe-alueesta ja tämän jälkeen täsmentämällä aihetta yksityiskohtaisten kysymysten avulla. Tämän ansiosta haastateltava pystyi tuomaan esille asioita, joita ei aluksi tullut mieleen.

Ympäristökartoituksen luotettavuuden lisäämiseksi ympäristösuunnitelmaan olisi voinut lisätä myös valokuvia sekä kerätä enemmän numeerista tietoa (Reinikainen 2010, 45). Ympäristönäkökohtien määrällisiä näkökohtia ei kerätty tutkimusaineistossa tutkimuksen rajauksen sekä ajanpuutteen vuoksi. Koska ne ovat tärkeä osa ympäristöjohtamista (Pesonen ym. 2005), niitä käsitellään kehittämis ehdotuksissa.

Tutkimustyötä voisi kehittää tutkimalla Rajakartanon toiminnan kehittymistä ympäristön huomioimisessa. Mikäli ympäristösuunnitelman toimenpide-ehdotukset otetaan käyttöön Rajakartanolla ja päätetään ylläpitää ympäristöjärjestelmää, ympäristöjärjestelmän ja -käsikirjan päivittäminen voisi toimia yhtenä opinnäytetyön aiheena tulevaisuudessa. Tutkimustyön todellista hyötyä ei voida mitata ennen kuin toimenpide-ehdotukset otetaan käytäntöön ja suoritetaan toinen ympäristökatselmus, jossa arvioidaan toiminnan kehittymistä. Koska ympäristöjärjestelmän ylläpitäminen ja jatkuva parantaminen ovat osa ympäristöasioiden hallintaa, tulee kaikki muutokset toiminnassa päivittää myös ympäristöohjelmaan (Pesonen ym. 2005, 91-92).

LÄHTEET

Adato Energian www –sivut. Viitattu 19.11.2012. www.adato.fi

Alila, A. Gröhn, K., Keso, I. & Volk, R. Sosiaalisen kestävyyskäsitemallintaminen. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö.
www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=3216386&name=DLFE-15314.pdf

Antila, K. 2008. Pysäytä ilmastonmuutos, suomalaisten arjen valintoja. Edita.

Asikainen, E. & Kivikangas, K. 2012. Johdanto kestäväan matkailuun - kestävä matkailu - mitä se on ja miten se ymmärretään. 9-12. Teoksessa: Blinnikka, P. (toim.). 2012. Maaseutumatkailu - kestävyyslaji? Näkökulmia kestäväan matkailuun maaseudulla. 2012. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 127.
http://www.jamk.fi/download/35474_KESMAI_artikkelijulkaisu_web.pdf

Asikainen, H-M. 2006. Toimiston ympäristöasiat. 10-117 Teoksessa. Sarkkinen, S. (toim.) 2006. Ympäristövastuu työpaikalla. Helsinki: Edita.

Blinnikka, P. & Asikainen, E. 2012a. Esteettömyyden merkitys maaseutumatkailuyritysten kilpailukykyyn kannalta. 40-48. Teoksessa: Blinnikka, P. (toim.). 2012. Maaseutumatkailu - kestävyyslaji? Näkökulmia kestäväan matkailuun maaseudulla. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 127.
http://www.jamk.fi/download/35474_KESMAI_artikkelijulkaisu_web.pdf

Blinnikka, P. Kivikangas, K., Matilainen A. & Torniainen A. 2012b. Kestävän matkailun kehittämisestä. 69-72. Teoksessa: Blinnikka, P. (toim.). 2012. Maaseutumatkailu - kestävyyslaji? Näkökulmia kestäväan matkailuun maaseudulla. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 127.
http://www.jamk.fi/download/35474_KESMAI_artikkelijulkaisu_web.pdf

Blu Radisson www-sivut. Viitattu 12.7.2012. www.radissonblu.fi

Ekoenergia –merkin www-sivut 2012. Viitattu 19.11.2012. <http://www.ekoenergia.fi/>

Ekotoimivakoti www-sivut. Viitattu 19.11.2012. www.ekotoimivakoti.fi,

Elinkeinoelämän keskusliitto (EK). 2006. Palvelut 2020 – Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa loppuraportti.

Elinkeinojaosto. 2010. Ilomantsin kunnan elinkeinopoliittinen ohjelma. Viitattu 2.4.2012. www.ilomantsi.fi/dman/Document.phx/~sivut-ilomantsi/raportit/elinkeinopoliittinen-ohjelma2010?folderId=~sivut-ilomantsi%2Fraportit&cmd=download

Elkington, J. & Hailes, J. 1991. Vihreän kuluttajan opas, valitse ja vaikuta. Juva: WSOY.

Eronen, S. 2008. Opas ekologisesti kestävämpään matkailuyrittäjyyteen. Eceat. www.luomu-liitto.fi. Viitattu: 13.08.2012.

Esteettömyyskeskuksen www-sivut. Viitattu 19.11.2012. www.esteeton.fi 2012

Esty, D. & Simmons, P.J. 2011. The green to gold business playbook: How to implement sustainability practices for bottom-line results in every business function. New Jersey: John Wiley & Sons. Viitattu 20.9.2012.
http://books.google.fi/books?id=mtioBGSCFtwC&printsec=frontcover&hl=fi&source=gbv_ViewAPI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

EU-kukka kriteerit 578/2009. Komission päätös, 09.07.2009, Ekologisista arviointiperusteista yhteisön ympäristömerkin myöntämiseksi majoituspalveluille. Viitattu 28.03.2012.
www.ymparistomerkki.fi/files/2280/Majoituspalvelut_2009_kriteerit_FI.pdf

EU-kukka merkityt tuotteet. Viitattu 13.8.2012. www.ec.europa.eu/ecat

EU-kukka ympäristömerkin www-sivut. Viitattu 28.03.2012.
www.ymparistomerkki.fi/

Eurobarometer. 2009. European's attitudes towards the issue of sustainable consumption and production, Analytical report. Viitattu 8.6.2012.
http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_256_en.pdf

Eurobarometer. 2011. Attitudes of European citizens towards the environment. Viitattu 7.6.2012.
<http://ec.europa.eu/environment/pubs/pdf/eurobarometer/factsheets/EB752%20FS%20ENV%20FI%20%28EN%29.pdf>

Euroopan komission www-sivut. Viitattu 19.11.2012. www.ec.europa.eu

Euroopan komission www-sivut. 2012b. Facts and Figures. Viitattu 7.6.2012.
<http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/facts-and-figures.html>

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus 1221/2009. 2009. Viitattu 19.05.2012.
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:342:0001:0045:FI:PDF>

Euroopan unionin www-sivut. Viitattu 7.6.2012. http://europa.eu/index_fi.htm

Finnink www-sivut 2012. Viitattu 19.11.2012. www.finnink.com

Forest Stewardship Council www-sivut. Viitattu 19.11.2012. <http://ic.fsc.org>

Global Reporting Initiative www-sivut. Viitattu 19.11.2012.
www.globalreporting.org/languages/Finnish/Pages/default.aspx

Globe Hope www-sivut. Viitattu 19.11.2012. www.globehope.com/fi

Green Care Finland www-sivut. Viitattu 19.11.2012. <http://www.gcfinland.fi/>

Greenpeace –järjestön www-sivut. Viitattu 19.11.2012. www.greenpeace.org.

Haaga-Perho www-sivut. Viitattu 20.08.2012. www.dqn.fi

Harju-Autti, A. 2011. Matkailun Toimialaraportti 2011. Viitattu: 09.04.2012.
http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1424/Matkailu_2011_web.pdf

Helsingin Energian www-sivut. Viitattu 19.11.2012.
www.helen.fi/pdf/kulutusluvut.pdf

Hermannin viinitila. Viitattu 19.11.2012. www.hermanninviinitila.fi.

Hitchcock, D. & Willard, M. 2009. The business guide to sustainability, practical strategies and tools for organizations. London: Earthscan.

Hyvärinen, M. & Löyttyniemi, V. 2005. Kerronnallinen haastattelu. Teoksessa: Ruusu-
 suvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Haastattelu – Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus.
 Tampere: Vastapaino.

Ilomantsin kunnan jätehuoltomääräykset. 12.4.2010.
http://www.puhas.fi/p/fi/liitetiedostot/lomakkeet/Liite-3_Jatehuoltomaaraykset_hankinta-alue_Ilomantsi.pdf

Isomäki, R. 2008. 34 Tapaa estää maapallon ylikuumeneminen. Jyväskylä: Tammi.

ITB World Travel Trends Report 2010/2011. Viitattu 21.07.2012. http://www.itb-berlin.de/media/itb/itb_media/itb_pdf/worldttr_2010_2011.pdf

Joutsenmerkin kriteerit. 2012. Joutsenmerkin myöntämisperusteet; Hotellit ja retkeilymajat 14.06.2007-30.06.2013. Viitattu 29.05.2012.
www.ymparistomerkki.fi/files/1401/072fi3_3_hotelli.pdf

Joutsenmerkin www-sivut. Viitattu 16.05.2012. <http://www.ymparistomerkki.fi/>

Järjestötietopalvelun www-sivut. Viitattu 19.11.2012. www.jelli.fi

Jäteasetus. 1993. 22.12.1993/1390. www.finlex.fi

Jätelaki. 1993. L 3.12.1993/1072. www.finlex.fi

Kalmari, H. & Kelola, K. 2009. Vastuullisen matkailijan käsikirja. Image.

Kansainvälisen kauppakamarin www-sivut. Viitattu 19.11.2012.
www.iccfin.fi/peruskirja.asp

Karelia á la Carte www-sivut. Viitattu 17.06.2012.www.kareliaalacarte.fi

Karjalan luontokouluyhdistyksen www-sivut. Viitattu 19.11.2012. www.klk.fi

Kemikaaliasetus. 1993. A 12.7.1993/675. www.finlex.fi

Kemikaalilaki. 1989. L 14.8.1989/ 744. www.finlex.fi

Kemiran www-sivut. Viitattu 19.11.2012. (www.vesijalanjalki.fi)

Kippo-Edlund, P. 2006. Ympäristöjohtaminen, ympäristöjärjestelmät ja hankinnat. (118-125) Teoksessa. Sarkkinen, S. (toim.) 2006. Ympäristövastuu työpaikalla. Helsinki: Edita.

Kotikartanoyhdistyksen www-sivut. Viitattu 19.11.2012. www.kotikartanoyhdistys.fi

Kuluttajaliiton www -sivut. Viitattu 19.11.2012. www.kuluttajaliitto.fi.

Kuluttajaturvallisuuslaki. 2011. L 22.7.2011/920. www.finlex.fi

KäsPunos www-sivut 2012. Viitattu 19.11.2012. www.kaspunoshilja.com

Köppä, L. Hauta-Heikkilä, H. & Hiltunen, M. 2005. Yhteiskuntavastuu matkailualan yrityksissä. Efeko Oy

Lemmetyinen, E. 2012. Toimitusjohtaja, Rajakartano. Möhkö. Henkilökohtainen haastattelu. 18.6.2012. Haastattelijana Jonna Karvinen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Lemmetyinen, E. Yhteistyötä. Vastaanottaja: jonna.karvinen@student.samk.fi. Lähetetty 12.3.2012 klo 11:58. Viitattu 16.4.2012.

Lindgren, M. Lisämateriaalia Matkailualan vuosikirja artikkeliin, Laatu ja laatuohjelmat. Edita. <http://dwww01.morning.fi/files/pdf/laatu.pdf>

Lukin, M. 2006. Ympäristöraportointi julkisella sektorilla. (126-135) Teoksessa: Sarkkinen, S. (toim.) 2006. Ympäristövastuu työpaikalla. Helsinki: Edita.

Lyytimäki, J. & Hakala, H. 2008. Ympäristön tila ja suojele Suomessa. Helsinki: Gaudeamus.

Maa- ja kotitalousnaisten Keskus. 9.2.2009. Ekotekoja oman asuin ympäristön hyväksi. Viitattu 12.07.2012. www.kauppalehti.fi

Maan ystävät –järjestön www-sivut. Viitattu 19.11.2012. www.maanystavat.fi

Matilainen, A., Peltola, M. & Lindroos, J. 2012. Kestävyydestä kilpailuetu maaseutumatkailuyrityksille?. 62-68. Teoksessa: Blinnikka, P. (toim.). 2012. Maaseutumatkailu – kestävyyslaji? Näkökulmia kestäväan matkailuun maaseudulla. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 127.

Matkailun edistämiskeskus www-sivut. Viitattu 19.11.2012. www.mek.fi

Merilahti, K. 2012. Maaseutumatkailutuotteen valinta: vaikuttaako ympäristöystävällisyys ostopäätökseen. 33-39. Teoksessa: Blinnikka, P. (toim.). 2012. Maaseutumatkailu - kestävyyslaji? Näkökulmia kestäväan matkailuun maaseudulla. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 127.

Metsähallituksen www-sivut. Viitattu 18.9.2012. www.metsa.fi

Moisio, J., Sahlberg, S. & Tuominen, K. 2005. Ympäristöjärjestelmä ISO 14001:2004/EMAS, Itsearviointin työkirja. Benchmarking. Viitattu 10.04.2012. [www.dawsonera.com.lillukka.samk.fi](http://www.dawsonera.com/lillukka.samk.fi)

Motivan www-sivut. Viitattu 19.11.2012. www.motiva.fi

Möhkön kylän www-sivut. Viitattu 02.04.2012. www.mohko.net

Möhkön matkailuyhdistys ry. 2012. Möhkö - Petkeljärvi -opas 2012. Viitattu 02.04.2012. <http://www.mohko.net/images/mohkoopas2012.pdf>

Nurmi, P. 2006. Ympäristövastuu ja –raportointi PK –yrityksessä. (136-141) Teoksessa. Sarkkinen, S. (toim.) 2006. Ympäristövastuu työpaikalla. Helsinki: Edita.

Oksanen, M. 2009. Bryan Norton ja ympäristöpragmatismi. Teoksessa I. Massa (toim.) Vihreä teoria, Ympäristö yhteiskuntateorioissa. Helsinki: Gaudeamus.

Peltola, M. 4/2010. Ekologinen turismi on menestysvaltti. 41. Prima. www.digipaper.fi/prima

Persson, M. Sjöström, B. & Johnsson, P. Pieniä ilmastotekoja, opas arkipäivän valintoihin. 2007. Helsinki: Nemo.

Perustuslaki. 1999. L 11.6.1999/731. www.finlex.fi

Pesonen, H-L., Hämäläinen, K. & Teittinen, O. 2005. Ympäristöjärjestelmän Rakentaminen. Hämeenlinna: Talentum.

Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun [www-sivut](http://www.sivut). Viitattu 19.11.2012. www.ncp.fi/

Pohjois-Karjalan Ammattiopiston [www-sivut](http://www.sivut). Viitattu 19.11.2012. www.pkky.fi

Pohjois-Karjalan maakuntaliitto. 15.3.2010. Pohjois-Karjalan maakuntastrategia 2030. Viitattu 13.8.2012..
<http://webdynasty.pohjoiskarjala.net/Dynasty/Nurmes/kokous/20101079-9-4647.PDF>

Pohjois-Karjalan Sähkö [www-sivut](http://www.sivut). Viitattu 9.8.2012. www.pks.fi

Puhakka, R. 2007. Luonnon virkistyskäyttö ja luontomatkailu. 55-60. Teoksessa: Kolström, M., Larmola T., Leskinen L., Lyytikäinen, V., Puhakka, R., Tenhunen, J. Pirjo, T. Luotonen, H. & Viljanen, M. 2007. Pohjois-Karjalan ympäristö – nykytila, uhat ja mahdollisuudet. Joensuu: Ekologian tutkimusinstituutti, Biotieteiden tiedekunta, Joensuun yliopisto.

Puhas Oy:n [www-sivut](http://www.sivut). Viitattu 19.11.2012. www.puhas.fi

Rajakartanon [www-sivut](http://www.sivut). Viitattu 27.03.2012. www.ilomantsi.com/rajakartano

Rajantuote [www-sivut](http://www.sivut) 2012. Viitattu 19.11.2012. www.rajantuote.net

Rakennustieto www-sivut. Viitattu 19.11.2012. www.rakennustieto.fi

Rakentajan ecolaskuri www-sivut. Viitattu 19.11.2012. www.rakentajanekolaskuri.fi

Reilun kaupan www-sivut. Viitattu 19.11.2012. www.reilukauppa.fi

Reilun matkailijan ohjeet. Viitattu 19.11.2012. www.reilumatkailu.fi

Reinikainen, T. 2010. Ympäristöministeriön raportteja: Ympäristöjärjestelmillä kestävä tuottavuutta: YKETY -hankkeen loppuraportti. Helsinki: Ympäristöministeriö. Raportti 2/2010. <http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=115762&lan=fi>

Rikoslaki. 1889. L 19.12.1889/39. www.finlex.fi

Sairinen, R. 2009. Ympäristöhallinnan monet teoriat. Teoksessa I. Massa (toim.) Vihreä teoria, Ympäristö yhteiskuntateorioissa. Helsinki: Gaudeamus.

Savipaja Tuliaistupa www-sivut. Viitattu 19.11.2012. www.tuliaistupa.fi

Scandic –hotelliketjun www-sivut. Viitattu 13.8.2012. www.scandichotels.fi

Sokos Hotels www-sivut. Viitattu 13.8.2012. www.sokoshotels.fi

Sola Voima www-sivut. Viitattu 19.11.2012. www.solavoima.fi

Suomen luomumatkailuyhdistyksen www-sivut. Viitattu 12.9.2012. www.luomuliitto.fi/luomumatkailu

Suomen luonnonsuojeluliiton www-sivut. Viitattu 19.11.2012. www.sll.fi

Suomen ympäristökasvatuksen seura www-sivut. Viitattu 19.11.2012. www.ymparistokasvatus.fi

The Body Shop www-sivut. Viitattu 19.11.2012. www.thebodyshop.fi

The International Ecotourism Society www-sivut. 2012. Viitattu 9.10.2012. www.ecotourism.org

Travelcon Oy:n www-sivut. Viitattu: 01.04.2012. <http://www.travelcon.fi>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki.

Vahingonkorvauslaki. 1974. L 31.5.1974/412. www.finlex.fi

Valtioneuvoston asetus jätteistä. A 2012. 19.4.2012/179. www.finlex.fi

Valtiovarainministeriö, Hallinnon kehittämisosasto. 06.06.2008. CAF – liite; kestävä kehitys. Viitattu: 19.05.2012.

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/CAF_liite.pdf

Vihreä avain kriteerit. 2012. The Green Key An Eco-Label for Leisure Organisations, Baseline Criteria for hotels 2012-2015. Viitattu 14.04.2012. www.green-key.org/Menu/Criteria/Hotels/International+Baseline+Criteria+Hotels

Vihreä avain www-sivut. Viitattu 14.05.2012. <http://www.green-key.org/>

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Vilkka, H. 12.2.2010. Toiminnallinen opinnäytetyö. Viitattu 9.10.2012. www.vilkka.fi/hanna/Toiminnallinen_ont.pdf

Wattiviesti, Porin energian asiakaslehti. 3/2011.

WWF:n www-sivut. Viitattu 19.11.2012. www.wwf.fi

YK:n elintarvike ja maatalousjärjestön www-sivut. Viitattu 19.11.2012. www.fao.org

Ympäristöministeriön www-sivut. Viitattu 05/2012. www.ymparisto.fi

Ympäristönsuojeluasetus. 2000. A 18.2.2000/169. www.finlex.fi

Ympäristönsuojelulaki. 2000. L 4.2.2000/86. www.finlex.fi

Haastattelurunko

Haastattelupäivä: Möhkön Rajakartanossa 18.06.2012

Haastateltava hotellin emäntä Elvi Lemmetyinen

Taustatietoa

- Miten Rajakartanon asiakkaat segmentoituvat? (kansallisuus, motiivi, tapa, muoto, ikä)
- Kuinka paljon Rajakartanolla on henkilöstöä? Millaisissa työtehtävissä? (arvio)
- Millaisia palveluja on ulkoistettu? (siivous, tarjoilu, jätehuolto, ohjelmapalvelut, ravitsemispalvelujen raaka-aineiden kuljetus)

1 Johdon sitoutuneisuus

1. Mitkä ovat Rajakartanon arvot, visio sekä strategia?
2. Miten Rajakartanolla huomioidaan ympäristönsuojelu?
3. Mitä ovat mielestänne toimintanne merkittävimmät ympäristökuormitukset?
4. Millä tavoin koette ympäristöjärjestelmän hyödyntävän liiketoimintaanne?
5. Kuka on vastuussa tai tulee vastaamaan yrityksen ympäristöasioista?
6. Miten lainsäädännön huomioiminen näkyy käytännössä Rajakartanon toiminnassa? (tiedottaminen, päivittäminen, seuranta)

2 Hankinnat

7. Millaisia hankintoja Rajakartanolle on viimeksi tehty?
8. Millaisia ympäristömerkittyjä tuotteita (toimisto, huoneistot yms.) Rajakartanolla käytetään?
 - Käytetäänkö rakennuksissa (lattiat, tapetit, listat yms.) tai tekstiileissä halogenoituja muoveja (PVC) tai palonestoaineita?
9. Onko teillä seuraavan parin vuoden aikana tavoitteena tehdä palvelun tarjoamiseen liittyviä hankintoja? Millaisia?

3 Palvelun tarjoaminen

Energia

10. Mitä sähköä Rajakartanolla käytetään?
11. Millainen ilmastointijärjestelmä Rajakartanolla on käytössä? (energiatehokkuusluokka, automaattisuus)
12. Miten kokonaisenergian, sähkön, lämmityksen ja veden kulutusta seurataan? (aikaväli, dokumentointi)

Lämmitys

13. Millainen lämmöntuottojärjestelmä on käytössä Rajakartanolla? (automaattisuus, ohjattavuus, asiakkaiden mahdollisuus vaikuttaa kulutukseen)
 - Käytetäänkö polttoöljyä? Mikä on polttoöljyn rikkipitoisuus?
 - Miten huonelämpötiloja seurataan?
 - Käytetäänkö ulkotiloissa lämmitystä?

- Mikä on energian lähde ulkotilojen lämmityksessä?
- Onko lämmön talteenottoa hyödynnetty? (Esim. Ilmanvaihdosta, jätevedestä tai jäähdytyskoneista)

Valaistus

14. Käytetäänkö tiloissa energiasäästölamppuja tai LED-valaisimia? (%)
15. Miten ulkotilojen valaistus tapahtuu?
16. Ovatko valaisimet aikaohjeistettuja tai liiketunnistimilla varustettuja?

Saunatilat

17. Miten saunatiloissa huomioidaan ympäristöasiat?

Vesi

18. Miten veden kokonaiskulutusta seurataan? (aikaväli, dokumentointi?)
19. Millainen käytäntö teillä on pyyhkeiden ja lakanoiden vaihdon suhteen?
20. Löytyykö astianpesu- ja pyykinpesukoneiden läheisyydestä ohjeet energian ja veden säästämisohjelmista?

WC-tilat

21. Miten WC- ja kylpyhuonetiloissa huomioidaan ympäristöystävällisyys?
 - Löytyykö WC-tiloista roskakorit?
 - Mikä on WC-pönttöjen kertahuuhtelu määrä?
 - Millaista käsipyyhepaperia, wc-paperia ja talouspaperia käytetään?
 - Onko WC-istuimissa kaksi huuhtelutasoa? Kuinka monessa? (%)
 - Onko WC-tiloissa ja kylpyhuoneissa asiakkaille ympäristömerkittyä saippuaa ja samppoota?
 - Käytetäänkö WC-tiloissa ja kylpyhuoneissa saippuan ja samppoon annostelijoita?

Laitteisto

22. Miten uutta teknologiaa on hyödynnetty ympäristömyönteisesti Rajakartanon toiminnassa?
23. Miten laitteiden ja tilojen (sähkölaitteet, ilmastointi, vesitilojen tarkastus, ulkotilat) huolto tapahtuu? (säännöllisyys, aikaväli, dokumentointi, vastuhenkilöt)
24. Onko toimistokoneissa ja televisioissa standby – tila käytössä? (tietokoneet, faksit, kopiokone)

Siivous

25. Millaisia pesuaineita (desinfiointi, kloori yms.) ja tarvikkeita käytetään siivouksessa, astioiden- ja pyykinpesussa?
 - Käytetäänkö siivouksessa kuituliinoja?
 - Mikäli haitallisia aineita on käytössä, seurataanko kulutusta?
 - Miten haitallisia aineita säilytetään?
26. Onko siivouspalveluista vastaaville saatavilla selkeät ja yksinkertaiset ohjeet kemiallisten aineiden annostelua ja käsittelyä varten?

Jätteet

27. Miten jätteiden tuotantoa seurataan?

28. Miten lajittelu tapahtuu?

- Kierrätetäänkö? Mitä kierrätetään? Kierrätetäänkö pulloja?
- Kerätäänkö ongelmajätettä? (väriaineet, musteet, jäähdytys- ja sähkölaitteet, paristot, energiansäästölamput, lääkkeet, rasvat, öljyt, sähkölaitteet, maalit, loisteputket)
- Säilytetäänkö ongelmajätettä erillään?
- Toimitetaanko ongelmajäte jatkokäsittelyyn?
- Millainen jätteidenlajittelu järjestelmä huoneistoissa, keittiötiloissa ja koustiloissa?

29. Miten jätteiden lajittelusta informoidaan asiakkaita ja henkilöstöä?

30. Millainen kertakäyttöpakkausten (myös yksittäispakatut tuotteet) käyttöpolitiikka yrityksessä on?

Oheispalvelut**Ravintola-palvelut**

31. Kuinka suuren osuuden (%) luomu- ja lähiruokatuotteet muodostavat käytetyistä raaka-aineista?
 - Millä tavoin raaka-aineiden alkuperä tarkistetaan?
 - Tarjotaanko ravintolassa Reilun Kaupan tuotteita? Kuinka paljon?
 - Kerrotaanko asiakkaille pääruoka-aineiden (lihat, vihannekset, peruna, pasta yms.) alkuperä?
32. Millainen kasvisruokapolitiikka ravintolasta löytyy?
 - kuinka paljon vaihtoehtoisia aterioita/pääruokia tarjolla?
33. Tarjotaanko asiakkaille pullovettä vai hanavettä?
34. Onko keittiötiloissa käytössä induktio- tai matalasäteilyliedet?

Ulkotilat

35. Miten ulkotilojen (varastot, uima-ranta yms.) siisteydestä pidetään huolta?
36. käytetäänkö puutarhassa kemikaalisia torjunta-aineita ja lannoitteita?
 - Kerätäänkö sadevettä puutarhan kastelua varten
 - Kompostoidaanko puutarhajätteet?
37. Millainen ruohonleikkuri on käytössä? (työnnettävä? mitä polttoainetta käyttää? ympäristömerkitty? onko siinä katalysaattoria? (päästösuodatin)

Kokouspalvelu

38. Kuinka ympäristö on huomioitu kokouspalveluissa?
 - Tarjotaanko kokousasiakkaille hanavettä vai pullovettä?
 - Kannustetaanko kokoustiloissa vähemmän paperin käyttöön?
 - Onko kokoustiloissa paperin kierrätyspisteet?
 - Ovatko konferenssilehtiöt, taululehtiöt ja kynät tai vastaavat talon puolesta annetut kokoustarvikkeet ympäristömerkittyjä?
 - Tarjotaanko kokousasiakkaille luomutuotteita (esim. hedelmiä)?

Muut palvelut

39. Millä tavoin ympäristö on huomioitu virkistyspalveluissa? (Luonto-polut, myytävät tuotteet, uima-ranta)
 - Onko asiakkailta mahdollisuus vuokrata tai lainata polkupyöriä?

4 Ympäristöviestintä

40. Millä tavoin asiakkaita, henkilöstöä ja muita sidosryhmiä informoidaan Rajakartanon ympäristö- ja turvallisuusasioista?
 - Ohjeistetaanko asiakkaita ja henkilöstöä jätteiden lajittelusta (tapa, paikka)
 - Löytyykö majoitustiloista ohjeet elektronisten laitteiden (jääkaapit, tv:t, tietokoneet) sulkemiseksi kun huoneet eivät ole käytössä?
 - Pyydetäänkö vieraita ilmoittamaan henkilökunnalle mahdollisista vuodoista?
 - Millaisia ohjeita annetaan veden ja energian (lämmitys, ilmastointi, valaistus, sähkölaitteet) säästämiseksi asiakkaille ja henkilöstölle?
41. Miten yrityksen ympäristöpolitiikka tuodaan esille? (Saatavuus ja näkyvyys)
42. Onko asiakkaita tiedotettu paikallisliikenteestä ja vaihtoehtoisista kuljetusmuodoista (tiedotus, saatavuus)
 - Kannustetaanko vieraita ja henkilöstöä käyttämään vaihtoehtoisia kuljetusmuotoja?
43. Miten Rajakartanon asiakkaita tiedotetaan alueen luontopalveluista, puistoista ja maisemista?
44. Miten järjestetään asiakkaiden palautteen anto mahdollisuus? (palvelusta, ympäristöasioista)
45. Onko tupakointikäytännöistä informoitu asiakkaita ja henkilöstöä?

5 Kestävä kehitys

46. Kuinka erikoisryhmät (lapsiperheet, vanhukset, fyysiset ja henkiset rajoitteet, allergiat) on huomioitu majoitustiloissa sekä oheispalveluissa?
47. Onko Rajakartano ollut mukana ympäristönsuojeluun tai kestävään kehitykseen liittyvissä projekteissa tai tapahtumissa ulkopuolisten organisaatioiden tai järjestöjen kanssa? Millaisissa?

6 Sidosryhmien ympäristötoiminta

48. Millaisia muita yhteistyöprojekteja Rajakartanolla on/on ollut alueen toimijoiden kanssa?
49. Huomioidaanko alihankkijoiden ympäristöhallinta yhteistyökumppaneita valitessa? Miten?
 - Millaisia yhteisiä ympäristötavoitteita löytyy sidosryhmien kanssa?
 - Tuottaako painetut esitteet ympäristömerkitty yritys tai yritys, jolla on oma ympäristöhallintajärjestelmä?

7 Tulevaisuus

50. Millaisia ympäristöuudistuksia Rajakartanolla on tavoitteena tehdä?

Vastuullisen matkailijan muistilista

Ennen matkaa:

- ❖ Tutustu matkakohteeseen ennakoon.
- ❖ Suosi nettiesitteitä ja -varauksia. Säästät paperia ja luontoa.
- ❖ Matkusta junalla. Tieliikenne aiheuttaa kuljetuksista eniten päästöjä. Laivaristeilijät kuluttavat ja aiheuttavat enemmän päästöjä kuin lentokoneet.
- ❖ Valitse lyhyet lennot suorina ilman välilaskuja, koska koneiden nousuvaihe vie eniten polttoainetta.
- ❖ Suosi ympäristösertifikaatin saaneita majapaikkoja.
- ❖ Matkusta huippusesongin ulkopuolella. Näin tasoitat ympäristökuormituksen ja taloudellisen hyödyn jakautumista.
- ❖ Suosi paikallisia pienyrittäjiä, jolloin raha menee suoraan paikallisen talouden tukemiseen.

Matkan aikana:

- ❖ Säästä energiaa ja vettä: pyydä, ettei pyyhkeitä ja lakanoita vaihdeta joka päivä. Käytä yhtä pyyhettä.
- ❖ Sammuta sähkölaitteet (valot, televisio, tietokone) virtakytkimestä tai jatkojohdon katkaisimesta huoneesta poistuessa.

- ❖ Poista laturit (kännykkä, tietokone) seinästä latauksen päätteeksi.
- ❖ Älä hehkuta pattereita turhaan. Tarvittaessa kysy lainaksi tai osta matkamuistoksi paikallisesti valmistettuja villasukkia.
- ❖ Ilmoitathan isäntävälle rikkinäisistä sähkölaitteista, vuotavista tiivisteistä tai vesihanoista tms.
- ❖ Muista sulkea ovet ja ikkunat.
- ❖ Käytä suihkua kylvyn sijaan. Perussuihku kestää noin kahdeksan minuuttia ja vie vettä 80 - 120 litraa. Jos otat pikasuihkun tai suljet suihkun saippuoinnin ja hiustenpesun ajaksi, vettä kuluu puolet vähemmän.
- ❖ Sulje vesihanat hampaidenharjauksen, parranajon ja saippuoinnin ajaksi.
- ❖ Ethän pese astioita tai pikkupyykkiä juoksevalla vedellä.
- ❖ Tuo mukanasasi oma sampoo ja saippua. Vähennät jätteen määrää.
- ❖ Suosi ympäristöystävällisiä sampoja ja pesuaineita. Käytä niitä säästeliäästi.
- ❖ Käytä ilmastointia vain tarvittaessa. Säädä ilmastointi +20 - 25 asteeseen.
- ❖ Tuuleta huoneesi avaamalla ikkuna sähköisen tuulettimen sijasta.
- ❖ Minimoi ja lajittele jätteet.
- ❖ Käytä roskiksia wc-pönttöjen sijaan.
- ❖ Älä heitä ongelmajätettä, kuten pattereita, hotellin roskeen. Jos kierrätystä ei ole, roskat joutuvat luontoon. Ota selvää ongelmajätteiden säilytyksestä huonekansioista tai vastaanotosta.
- ❖ Tutustu matkakohteeseen TV:n katselun sijaan esimerkiksi patikoiden, pyöräillen tai soudellen.
- ❖ Suosi paikallisia pienyrittäjiä.
- ❖ Valitse ohjelmapalveluja, joissa ei käytetä moottoriajoneuvoja.

- ❖ Vältä yksittäispakkauksia ja kertakäyttöesineitä.
- ❖ Syö possua, lammasta ja kanaa naudan sijaan metaanipäästöjen vähentämiseksi. Lihateollisuus tuottaa maailman kasvihuonepäästöistä viidesosan. (YK:n elintarvike ja maatalousjärjestön www-sivut 2012)
- ❖ Kunnioita paikallista kulttuuria.
- ❖ Suojele ihmisiä, eläimiä ja luontoa.

Matkan jälkeen:

- ❖ Lähtiessäsi tarkistathan, että sähkölaitteet ja valot ovat kiinni, vesihanat eivät jää vuotamaan ja ikkunat ovat kiinni.
 - ❖ Anna palautetta.
 - ❖ Kerro ekovinkkisi.
 - ❖ Jaa kokemuksesi.

Lähde: Eko-ohjeet hotellivieraille (2012), Matkailijan käsikirja (Kalmari & Kelola 2009), Reilun matkailijan ohjeet (2012), Opas ekologisesti kestävämpään matkailuyrittäjyyteen (Eronen 2008), YK:n elintarvike ja maatalousjärjestön www-sivut (2012) ja Pysäytä ilmastonmuutos, suomalaisten arjen valintoja (Antila, K 2008).

Ohjeet ekotehokkaaseen ruoanlaittoon

- Pidä liedен levyt puhtaina. Älä laita kosteita keittoastioita suoraan kuumalle levyille.
- Valitse kattila ruoan määrän mukaan.
- Keitä perunat ja kasvikset vähässä vedessä.
- Valitse keittolevyille sopivan kokoinen kattila.
- Käytä kattilassa kantta kun kypsennät ruokaa liedellä tai uunissa. Käytä paistopussia uunissa kypsentaessä.
- Käytä uunin esilämpö hyväksi. Lämmitä ruokaa samalla kun uuni lämpenee.
- Valmista pienet ruokamäärät mieluummin liedellä kuin uunissa.
- Lämmitä pienet annokset mikrossa.
- Keitä vesi vedenkeitTIMessä. Esimerkiksi esikeitä perunan keittovesi. Kupillisen vettä lämmittääksesi käytä mikroaaltouunia, joka kuluttaa vähiten en energiaa.
- Älä käytä liesituuletinta turhaan, sillä se vie ruoankäryn lisäksi pois lämmintä ilmaa.
- Sulata pakasteet jääkaapissa. Jääkaappi hyödyntää pakasteruoan kylmyyttä ja energiankulutus laskee.
- Hyödynnä jälkilämpö.
- Älä sulata ruokaa tai tiskaa juoksevan veden alla.

Lähde: Wattiviesti, Porin energian asiakaslehti. 3/2011 ja Persson (ym. 2007, 50-51)

Taulukko 1. Lainsäädännön uudistusten seuranta. (Pesonen ym. 2005, 31)

Aihe	Laki/asetus	Huomioitavaa	Toimenpide muutokset	Päivitys (pvm)	Vastuuhenkilö
Jätteet	<ul style="list-style-type: none"> - Jätelaki (1072/1993) - Jäteasetus (1390/1993) - Ilomantsin kunnan jätehuoltomääräykset (2010) - Valtioneuvoston asetus jätteistä (179/2012) 		[ei vaadita/ vaaditaan, mitä/missä palvelun osaluessa]		[kuittaus]
Ympäristö	<ul style="list-style-type: none"> - Ympäristönsuojelulaki (86/2000) - Ympäristönsuojeluasetus (169/2000) - Vesilaki (587/2011) - Vesihuoltolaki - Kemikaalilaki (744/89) - Kemikaaliasetus (675/93) 				
Työturvallisuus	<ul style="list-style-type: none"> - Työturvallisuuslaki (299/1958) - Kuluttajaturvallisuuslaki (920/2011) 				
Poikkeus-tilanteet	<ul style="list-style-type: none"> - Pelastustoimilaki (561/1999) - Laki ympäristövahinkojen korvaamisesta (373/94) - Palo- ja pelastussuunnitelma 				
Toimintaperiaatteet	<ul style="list-style-type: none"> - ISO 14001 (ympäristö) - ISO 9000 (Laatu) 				

Taulukko 2. Kestävän kehityksen edellytykset hankinnoissa ja projekteissa (Hitchcock & Willard 2009, 21, 197-198; Peltola 2010, 41; Ympäristönsuojeluasetus 169/2000, 37§).

Aineelliset ominaisuudet	Aineettomat ominaisuudet	
Uudelleenkäytettävyys ja huollettavuus	Työllisyyden edistäminen	
Energiatehokkuus	Erytisryhmien auttaminen	
Kierrätettävyys	Työ – vapaa-aika tasapainon kannustaminen	
Sisältää biopohjaisia materiaaleja	Henkilöstön kehittäminen	
Biohajoavaisuus	Monimuotoisuuden edistäminen	
Veden säästäminen	Ympäristötietoisuuden lisääminen	
Myrkyttömyys	Tasa-arvoisuuden tukeminen	
Pakkausmateriaalinen vähäisyys	Turvallisuuden edistäminen	
Paikallisuus	Ihmisoikeuksien kunnioittaminen	
Tuotetta ei ole testattu eläimillä	Yhteisön tarpeiden tukeminen taloudellisesti ja ajallisesti	
Tuotantoketjun avoimuus ja selvitetävyys	Eläinten suojeleminen	
Uusiutuvien energialähteiden käyttö	Saavutettavuuden ja esteettömyyden lisääminen	
Jätteiden tuotannon vähäisyys	Terveellisten elämäntapojen ja hyvinvoinnin edistäminen	
Päästöjen vähäisyys	Uusien fyysisten ja henkisten kokemusten tarjoaminen	
Raaka-aineiden kulutus vähäistä	Toimialan kehittäminen	
Ympäristömerkintä	Koulutusmahdollisuuksien tukeminen	

Taulukko 3. Sidosryhmien ympäristöhallinnalle asetettavia vaatimuksia (Pesonen 2005, 78-79).

Yritys osoittaa noudattavansa ympäristölakeja
Muutoksia seurataan ajantasaisesti
Toiminnan merkittävimmät ympäristönäkökohdat on tunnistettu
Jätteet lajitellaan
Jätteet ja ongelmajätteet hyödynnetään tai toimitetaan jatkokäsittelyä varten
Pyritään vähentämään jätteen ja ongelmajätteen syntyä
Jätevesiä käsitellään niin, ettei ympäristölle aiheudu haittaa
Tavoitteisiin kuuluu energiatehokkuus
Pyritään ennaltaehkäisemään ja minimoimaan ympäristöonnettomuuksien ympäristöhaitat
Vältetään turhia pakkauksia huomioiden laatu-asiat
Pystytään esittämään ympäristönäkökohtien vähentämiseksi asetetut tavoitteet ja ohjelmat
Yritys on sitoutunut jatkuvaan kehitykseen
Työntekijöitä koulutetaan säännöllisesti ympäristöasioista
Työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa kehitykseen
Yritykselle on nimetty ympäristövastaava

Taulukko 4. Kehitysehdotuksia Rajakartanolle ympäristöasioiden parantamiseksi.

Toiminnan osa-alue	Toimenpide-ehdotukset
Johdon sitoutuneisuus	<ul style="list-style-type: none"> - Asetetaan selkeä ympäristöpolitiikka - Tarkastetaan lainsäädäntöuudistukset säännöllisesti - Osallistutaan kestäväan kehitykseen liittyviin tilaisuuksiin ja koulutuksiin tiedon lisäämiseksi
Hankinnat	<ul style="list-style-type: none"> - Ympäristömerkittyjen hankintojen lisääminen ja seuranta - Paikallisen talouden tukeminen - Huomioidaan kestäväan kehityksen vaatimukset - Paperin säästäminen ja kierrätyspaperin käyttäminen
Palvelun tarjoaminen	<ul style="list-style-type: none"> - Energiankulutuksen ja jätteen tuotannon vähentäminen - Jätteiden lajittelun lisääminen - Huone-, sauna- ja kylmälaitteiden lämpötilojen optimoiminen - Energiatarkastus - Vihreän sähkösopimuksen laatiminen - Huoltopäiväkirjan laatiminen teknisille laitteille - Luontopalvelujen kehittäminen
Ympäristöviestintä	<ul style="list-style-type: none"> - Ohjeet asiakkaille ja henkilöstölle energiankulutuksen vähentämiseksi - Jätteiden lajitteluohjeet näkyville paikoille - Tiedottaminen lähiruokatuottajista ja -tuotteista - Luomu- ja lähiruokatuotteiden listaaminen - Ympäristöasioiden huomioiminen palautejärjestelmissä - Ympäristökäsikirjan laatiminen - Ympäristöasioista tiedottaminen Internet -sivuilla
Kestävä kehitys	<ul style="list-style-type: none"> - Hyväntekeväisyyslahjoitukset ja/tai keräykset - Esteettömyyden huomioiminen
Sidosryhmät	<ul style="list-style-type: none"> - Edellytetään kestäväan kehityksen mukaisia arvoja sidosryhmiltä - Tuetaan yhteiskuntavastuuta tukevia hankkeita, projekteja, järjestöjä ja ympäristönsuojelukohteita
Tulevaisuus	<ul style="list-style-type: none"> - Ympäristösuunnitelman ja -ohjeiden säännöllinen päivittäminen